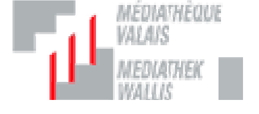
Sonia COLOMB; Miriam GERBER; Isabelle REUSE; Andrea SIBOLD





Recommandations pour la mise en place d'une meilleure gestion des ressources documentaires au sein de l'Administration Cantonale Valaisanne

Travail de diplôme présenté au

Département Information documentaire

Haute Ecole de Gestion de Genève

Genève, 2004

Résumé

Ce travail de diplôme concrétise un mandat qui a été confié à quatre étudiantes de la HEG de Genève, par Jacques Cordonier, directeur de la Médiathèque Valais. Il consistait à réaliser la mesure 14 du plan directeur[1] des bibliothèques et centres de documentation du Valais, prévoyant un inventaire et une coordination des bibliothèques spécialisées de l'Administration cantonale valaisanne.

Ce mémoire présente une méthodologie de travail et particulièrement la réalisation d'une enquête auprès des collaborateurs de l'ACV sous forme de questionnaire concernant leurs besoins, leurs pratiques et leurs satisfactions en matière de documentation. Les résultats analysés et interprétés ont abouti à des propositions et des recommandations pour une meilleure gestion des ressources documentaires au sein de l'ACV. Ce mémoire contient également un inventaire de toutes les bibliothèques ou centres de documentation de l'ACV.

Ce travail sert de base au mandant Jacques Cordonier pour lui permettre de mettre en place une meilleure coordination des bibliothèques et centres de documentation spécialisés de l'ACV et développer, au sein de la Médiathèque Valais et/ou d'autres bibliothèques, des prestations nouvelles et/ou adapter des prestations existantes à l'adresse de ce public cible.

Mots-clés :

Coordination, Administration Cantonale Valaisanne, Médiathèque Valais, bibliothèques et centres de documentation, Knowledge Management.

Mandant :

Jacques Cordonier, directeur de la Médiathèque Valais de Sion

---

[1] CANTON DU VALAIS. DEPARTEMENT DE L'EDUCATION DE LA CULTURE ET DU SPORT. Plan directeur des bibliothèques et centres de documentation du Valais. In : *Site de la Médiathèque Valais* [en ligne]. 2001. www.mediatheque.ch/downloads/plandirecteur.doc (page consultée le 11.11.2004).

Conseillère pédagogique :

Evelyne Deferr, professeur à la Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information et Documentation

Les propos émis dans ce travail n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui de loin ou de près nous ont aidé pour notre travail de diplôme.

Interviews

Nous remercions les personnes sousmentionnées pour le temps qu'elles nous ont accordé et pour les précieuses informations qu'elles nous ont fournies :

- Michel Clavien, chargé de l'information à Sion
- Stéphane Teytaz, directeur adjoint du centre de management public à Sion
- Marc-André Tudisco, chef du service social de protection des travailleurs et des relations du travail à Sion
- Paul-Henri Moix, délégué aux institutions à Sion
- Daniel Vogel, collaborateur scientifique à Sion
- Fernande Melly-Fux, adjointe de Claude Bumann, chef du service parlementaire à Sion
- Gilbert Briand, adjoint au chef du service du personnel à Sion
- Gilbert Coutaz, directeur des archives cantonales vaudoises à Lausanne

Mise à disposition de documentation

Nous remercions

- Myriam Evequot-Dayen, collaboratrice scientifique aux Archives de l'Etat du Valais et Geneviève Bornet-Mariéthoz aux Archives Cantonales à Sion qui nous ont renseigné sur l'existence d'une enquête « Enquête systématique sur l'archivage dans l'Administration cantonale valaisanne par les Archives d'Etat du Valais » réalisée en 2001, comprenant des indications sur l'existence de bibliothèques au sein de l'Administration cantonale valaisanne.

- Daniel Burni, collaborateur de la médiathèque Valais pour avoir dépouillé une rubrique de l'enquête susmentionnée.

Questionnaire

Nous remercions

- Tous les collaborateurs de l'Administration cantonale valaisanne ayant répondu à notre questionnaire.

- Nous remercions Jean-Pierre Lamon, informaticien de la médiathèque Valais pour nous avoir apporté les moyens techniques pour la diffusion sur Interet de notre questionnaire.

Relecture

Nous remercions

- Brigitte Frey, correctrice et Laurence Baudraz, bibliothécaire pour la relecture et les corrections de notre mémoire.

Nous tenons à remercier particulièrement :

- Evelyne Deferr, professeur HEG et Jacques Cordonier, directeur de la Médiathèque Valais pour nous avoir épaulé et guidé dans l'accomplissement de notre mémoire.

- Charles Pfersich, responsable du service de coordination des bibliothèques et centres de documentation de l'Administration fédérale à Berne pour nous avoir fourni de précieuses informations pour notre questionnaire et pour avoir accepté de figurer comme juré pour la soutenance du mémoire.

Table des matières

[2] La pagination dans la partie Annexe ne suit pas celle du mémoire.

PARTIE 1

- MEMOIRE -

Liste des abréviations

ACV	Administration Cantonale Valaisanne
APLA	Association of Parliamentary Librarians of Australasia
APLESA	Association of Parliamentary Librarians in Eastern and Southern Africa
APLIC/ABPAC	Association des Bibliothécaires parlementaires du Canada
BBS	Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisse
BNC	Bibliothèque Nationale du Canada
CBGF	Conseil des Bibliothèques du Gouvernement Fédéral
CDTEA	Centres pour le Développement et la Thérapie de l'Enfant et de l'Adolescent
CDU	Classification Décimale Universelle
CESID	Certificat des Etudes Supérieures en Information et Documentation
CME	Centre Médico-Educatif La Castalie
CMP	Centre de Management Public
COCOBIB	Commission de Coordination des Bibliothèques valaisannes
DEIS	Département de l'Economie, des Institutions et de la Sécurité
DFAE	Département des Finances, de l'Agriculture et des Affaires Extérieures
DSSE	Département de la Santé, des Affaires Sociales et de l'Energie

DTEE	Département des Transports, de l'Equipement et de l'Environnement
FIAB	Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques
GED	Gestion Electronique des Documents
HEG	Haute Ecole de Gestion
IST	Institut universitaire romand de Santé et de sécurité du Travail
KM	Knowledge Management
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
ODIS	Office bas-valaisan de Documentation et d'Information Scolaire
OFAS	Office Fédéral des Assurances Sociales
Office AI	Office de l'Assurance Invalidité
OSP	Organisation Suisse des patients
RERO	Réseau Romand des bibliothèques
SAJTEE	Service Administratif et Juridique du Département des Transports, de l'Equipement et de l'Environnement
SBMA	Service des Bâtiments, Monuments et Archéologie
SCBC	Service de Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'administration fédérale
SCI	Service Cantonal de l'Informatique
SCJ	Service Cantonal de la Jeunesse

SMC	Service des Musées Cantonaux
SPO	Service du Personnel et de l'Organisation
TFA	Tribunal Fédéral des Assurances

1 Introduction

1.1 Contexte

Notre travail de diplôme s'est déroulé auprès de l'Administration Cantonale Valaisanne, nommée dorénavant ACV. Cette dernière est composée des cinq départements suivants :

- Santé, des affaires sociales et de l'énergie
- Education, de la culture et du sport
- Transports, de l'équipement et de l'environnement
- Economie, des institutions et de la sécurité
- Finances, de l'agriculture et des affaires extérieures

Ces départements comptent quelque 50 services dont l'importance et les besoins en matière documentaire sont très variables[3].

Dans chaque département, il existe un certain nombre de bibliothèques et centres de documentation. Cependant, dans la majorité des cas, ces derniers ne sont pas gérés par des professionnels en Information et Documentation et ne collaborent généralement pas entre eux.

1.2 Mandat

La Loi cantonale valaisanne sur la promotion de la culture datant du 15 novembre 1996[4] prévoit, dans l'article 28 du Règlement[5] sur la promotion de la culture datant du 7 juillet

---

[3]Pour une vue d'ensemble détaillée des services, veuillez consulter l'annexe : organigramme de l'ACV

[4]Grand Conseil du canton du Valais. 440.1 Loi sur la promotion de la culture du 15 novembre 1996 http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/Pdf/440.1.pdf (page consultée le 11.11.2004).

[5] Grand Conseil du Canton du Valais. 440.100 Règlement sur la promotion de la culture du 7 juillet 1999 http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/Pdf/440.100.pdf (page consultée le 11.11.2004).

1999, une coordination des bibliothèques et centres de documentation. En avril 2001, suite à cet article, un plan directeur des bibliothèques et centres de documentation du Valais[6] a été établi dans le but de prévoir un cadre et des mesures en vue de développer les bibliothèques et centres de documentation de manière cohérente et concertée. Le plan comprend 18 mesures dont la quatorzième[7] concerne directement notre mandat. Cette mesure prévoit un inventaire et une coordination des bibliothèques spécialisées de l'ACV.

L'Etat du Valais a mandaté la Médiathèque Valais afin de réaliser cette mesure. Suite à cette demande, Monsieur Jacques Cordonier, directeur de la Médiathèque Valais, a formulé les objectifs suivants pour notre mandat :

- Identifier les pratiques actuelles de l'ACV en matière de documentation spécialisée.

- Identifier les besoins des services de l'ACV en matière de documentation spécialisée.

- Etablir un inventaire comprenant une description signalétique des bibliothèques et des centres de documentation spécialisés de l'ACV.

- Proposer des améliorations en vue d'optimiser l'existant et imaginer de nouveaux services dans le but de rendre plus efficace la coordination des bibliothèques et des centres de documentation spécialisés de l'ACV.

Notre travail de diplôme doit servir de base au mandant afin de lui permettre de mettre en place une meilleure coordination des bibliothèques et centres de documentation

---

[6] CANTON DU VALAIS. DEPARTEMENT DE L'EDUCATION DE LA CULTURE ET DU SPORT. Plan directeur des bibliothèques et centres de documentation du Valais. In : *Site de la Médiathèque Valais* [en ligne]. 2001. www.mediatheque.ch/downloads/plandirecteur.doc (page consultée le 11.11.2004).

[7] Idem, p.18

spécialisés de l'ACV et développer, au sein de la Médiathèque Valais et/ou d'autres bibliothèques, des prestations nouvelles et/ou adapter des prestations existantes à l'adresse de ce public cible.

1.3 Structure du mémoire

Notre mémoire débute par la description de nos différentes phases de travail (démarche étapes) et par l'explication de notre méthodologie de travail.

Il est suivi par une étape de « collecte d'informations » comprenant une synthèse des entretiens effectués au sein et en dehors de l'ACV ; une analyse d'une rubrique de l' « enquête systématique sur l'archivage dans l'Administration cantonale valaisanne par les Archives d'Etat du Valais » ainsi que d'une synthèse de la littérature sur la coordination des bibliothèques parlementaires au sein d'une administration.

Vient ensuite l'analyse du questionnaire en ligne[8] auquel les collaborateurs de l'ACV ont répondu.

Sur la base des pistes de recommandations élaborées lors de cette analyse, nous avons justifié nos choix par rapport aux propositions rejetées et retenues ; puis nous avons développé les recommandations retenues.

L'inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV se trouve en deuxième partie de notre travail.

---

[8] Consulter l'annexe : Les bibliothèques et pratiques de documentation dans l'ACV.

2 Démarche par étapes

Les cinq étapes du travail de diplôme sont pré-définies par la HEG et soumises à des délais dans le temps. Ces étapes ont été intégrées à la réalisation de notre mandat.

Etape 1 : Cahier des charges

Pour débuter, avec la coopération de Jacques Cordonier, nous avons élaboré un cahier des charges clarifiant notre mandat. Nous avons précisé les objectifs généraux à atteindre et une terminologie précise à adopter afin d'éviter tout malentendu. Nous avons également mentionné les attentes et les contraintes particulières liées à notre mandat.

Un pré-plan de travail pour les prochaines étapes a été réalisé sous forme de tableau contenant les tâches à effectuer et leurs échéances. Il nous a permis d'avoir une vue d'ensemble des tâches à réaliser, de les planifier et de noter les décisions prises au fur et à mesure de l'avancement de notre travail.

Nous avons finalement élaboré une stratégie de travail pour notre groupe. Celle-ci définissait comment les responsabilités et les tâches de chacune étaient partagées.

Etape 2 : Etat des lieux

La présente étape consistait à établir un état des lieux de l'ACV. Durant cette étape, nous avons eu des entretiens avec des personnes clés de l'administration afin d'avoir une vue d'ensemble de son fonctionnement notamment en matière de documentation.

A partir des informations recueillies lors de ces entretiens, nous avons rédigé une synthèse pour faire ressortir les éléments importants pour notre mandat. Cette étape s'avérait importante pour la réalisation du questionnaire.

Etape 3 : Collecte d'informations

Le but de cette étape était de collecter et de prendre connaissance de la littérature existante relative au sujet de notre mandat, d'en faire une synthèse et une bibliographie structurée.

Pour cette étape, nous avons rédigé une synthèse des entretiens effectués au Service de coordination des bibliothèques et centres de documentation de l'administration fédérale (SCBC) à Berne et aux Archives cantonales vaudoises à Lausanne.

En parallèle, nous avons rédigé des commentaires relatifs aux documents traitant du « rôle d'une bibliothèque dans une région » en soulignant les points importants concernant la coordination des bibliothèques.

Finalement, nous avons rédigé une bibliographie structurée et synthétique des documents trouvés lors de cette étape.

Etape 4 : Objectifs et méthode

Nous avons affiné les objectifs généraux fixés lors de la première étape en les traduisant en des objectifs spécifiques qui soient réalisables lors de la cinquième étape.
Nous avons également planifié notre méthode de travail pour la dernière étape.

Etape 5 : Réalisation et mémoire

L'objectif de cette dernière étape était de réaliser concrètement les objectifs définis dans notre cahier des charges ainsi que de rédiger notre mémoire. Nous avons appliqué notre méthode en envoyant notre questionnaire sur Internet. Nous avons dans un premier temps envoyé notre questionnaire aux collaborateurs de l'ACV, puis dépouillé et analysé les réponses. Par la suite, nous avons fait des recommandations pour la mise en place d'une meilleure gestion des ressources documentaires au sein de l'ACV. En parallèle, nous avons rédigé l'inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV

3 Méthodologie

Notre méthodologie s'est faite en fonction des exigences prescrites par l'école mais également en fonction des nécessités spécifiques de notre mandat. Nous développons ci-dessous notre méthodologie de manière chronologique.

3.1 Collecte d'informations

Dans un premier temps, nous devions comprendre le fonctionnement de l'ACV et plus particulièrement les pratiques et besoins des collaborateurs ainsi que celui des bibliothèques d'administration. Pour ce faire, nous nous sommes informées par des entretiens auprès de six collaborateurs de l'ACV et de trois personnes en dehors de celle-ci. Nous nous sommes également documentées au moyen d'une enquête réalisée en 2001 par les Archives d'Etat du Valais qui traite notamment des bibliothèques de l'ACV. Nous avons ensuite analysé et synthétisé ces informations. De plus, nous avons synthétisé la littérature que nous avons trouvée sur le thème de la coordination des bibliothèques parlementaires au sein d'une administration.

3.1.1 Entretiens effectués au sein de l'ACV

Nous avons interviewé six collaborateurs de l'ACV au travers de questions préalablement écrites afin d'avoir une première idée des pratiques et des besoins des collaborateurs en matière de documentation spécialisée. Ces personnes ont été sélectionnées en accord avec Jacques Cordonier en fonction, d'une part, de leur responsabilité et, d'autre part, de leur position clé par rapport à l'information et la documentation au sein de l'ACV.

Elaboration des questions

Nous avons formulé des questions pour ces entretiens de deux types, en fonction du rôle de la personne interviewée :

- Questions pour un(e) responsable de bibliothèque ou centre de documentation[9]
- Questions pour un(e) collaborateur (trice) de l'ACV

Les questions susmentionnées devaient contribuer respectivement à :

- L'établissement d'un inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV
- L'analyse des pratiques et des besoins des collaborateurs en manière de documentation spécialisée

Ces questions nous ont servi de base pour l'élaboration, dans un deuxième temps, du questionnaire à envoyer aux collaborateurs de l'ACV.

Entretiens

Durant ces entretiens, nous avons posé des questions plutôt générales, puis en fonction des réponses, nous les avons complétées par des questions plus spécifiques. Par la suite, pour élaborer le questionnaire, nous avons uniquement conservé les questions spécifiques car elles étaient plus précises et engendraient des réponses plus pertinentes. En outre, nous avons pris soin de les améliorer.

Nous avons ensuite synthétisé les informations récoltées lors des entretiens[10].

Conclusion

Grâce à ces interviews, nous avons eu un premier aperçu du fonctionnement des services de l'ACV. Nous avons eu une meilleure idée des pratiques documentaires de certains collaborateurs ainsi que de leurs besoins. Ces interviews nous ont fourni des résultats utiles pour l'avancement de notre travail car nous avions désormais une

---

[9] Nous n'avons pas utilisé le questionnaire destiné aux responsables de bibliothèques, car lors de nos six entretiens, nous n'avons visité qu'une seule bibliothèque dont le responsable était absent.

[10] Voir chapitre 4 : Collecte d'informations, 4.1 synthèse des entretiens effectués au sein de l'ACV

meilleure vue d'ensemble de l'ACV. Ces six entretiens nous ont effectivement permis de nous rendre compte de ce qu'il fallait améliorer dans le questionnaire à envoyer.

3.1.2 Analyse de la rubrique VI[11] de l'« enquête systématique sur l'archivage dans l'ACV par les Archives d'Etat du Valais »

Origine de l'enquête

En 2001, Geneviève Bornet (responsable des archives cantonales valaisannes) a lancé une enquête dans les services de l'ACV. L'existence de cette enquête nous a été communiquée par Jacques Cordonier, lui-même informé par Myriam Evéquoz-Dayen, collaboratrice scientifique aux Archives d'Etat du Valais. La rubrique VI de l'enquête concerne les bibliothèques et les centres de documentation de l'ACV. Cette rubrique n'a pas été dépouillée en 2001. Etant donné que ces informations étaient utiles à la réalisation de notre mandat, Jacques Cordonier a fait dépouiller en avril 2004 cette rubrique du questionnaire par Daniel Burnie, collaborateur de la Médiathèque Valais. Ce dépouillement des questions 37[12] et 38[13], rubrique VI de l'enquête, a donné lieu à un tableau récapitulatif[14].

Analyse de l'enquête et synthèse

Nous avons analysé le dépouillement des questions 37 et 38 de cette enquête au moyen des données recueillies dans le tableau en annexe[15] afin de nous rendre compte dans quels services se trouvent une bibliothèque ou un centre de documentation. Puis, nous avons comparé les types de documents et les sujets contenus dans les services. Enfin,

---

[11] Annexe : Rubrique VI de « l'enquête systématique sur l'archivage dans l'administration cantonale valaisanne par les Archives d'Etat du Valais »

[12] « Existe-t-il une bibliothèque ou un centre de documentation à l'intérieur du service ? »

[13] « Le service dispose-t-il de ses propres publications ? »

[14] Annexe : Tableau du dépouillement des questions 37 et 38 de la rubrique VI « l'enquête systématique sur l'archivage dans l'administration cantonale valaisanne par les Archives d'Etat du Valais »

[15] Idem

nous avons rédigé une synthèse de toutes ces informations. Cette synthèse nous a permis de connaître les types de documents et les sujets communs dans les différents services.

En outre, nous avons remarqué que la question 37 de l'enquête ne définissait pas ce qu'est une bibliothèque, ainsi certaines personnes ont pu considérer que quelques livres sur une étagère correspondaient à la définition d'une bibliothèque tandis que d'autres pas. Pour éviter ce type de malentendu, nous avons précisé dans notre questionnaire le terme « bibliothèque » par deux critères : l'organisation de la collection et la définition du public.

Conclusion

Cette enquête nous a permis d'avoir un aperçu de l'existence de bibliothèques et/ou centres de documentation dans les services de l'ACV. D'après les entretiens et le dépouillement de l'enquête, nous avons pu constater qu'il y avait un grand nombre de documents juridiques dispersés dans les différents services. Ce fait nous a servi comme piste pour notre travail, notamment en ce qui concerne l'analyse des besoins des collaborateurs.

Ces renseignements nous ont également permis de commencer l'élaboration de l'inventaire des bibliothèques de l'ACV et d'améliorer le questionnaire à envoyer aux collaborateurs que nous avons utilisé pour récolter des informations sur les bibliothèques et les centres de documentation auprès des responsables de bibliothèques.

3.1.3 Entretiens en dehors de l'ACV

Recherche de personnes à contacter

Nous avons effectué des recherches dans les sites Internet d'administrations cantonales afin de trouver des bibliothèques administratives et/ou des études concernant la coordination des bibliothèques dans les administrations cantonales. Les résultats nous ont permis d'effectuer des sondages par téléphone et de faire des visites. Nous avons également consulté le site de l'Administration fédérale où nous avons pris connaissance

de l'existence du Service de la Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'administration fédérale (SCBC)[16] qui a pour mission « d'assurer la coordination et la collaboration interdépartementales dans le domaine des bibliothèques et de la documentation »[17].

Sondages téléphoniques

Nous avons effectué les sondages suivants par téléphone : La Verwaltungsbibliothek à Saint-Galle[18], la Bibliothek des Amtes für Statistik, Luzern[19], la Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern[20] et la Staatskanzlei Luzern[21]. Malheureusement, les résultats de ces interviews téléphoniques ne nous ont pas tout à fait satisfaites parce que ces bibliothèques ne correspondaient pas aux critères d'une bibliothèque administrative et/ou n'étaient pas coordonnées avec d'autres bibliothèques administratives.

Visites

Nous avons visité le Tribunal cantonal de Sion, les Archives cantonales vaudoises de Lausanne ainsi que le Service de Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'administration fédérale (SCBC) à Berne.

Tribunal cantonal de Sion

---

[16]Service de Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'administration fédérale (SCBC) : http://www.admin.ch/ch/f/bk/epzb/dkbd/index.html (page consultée le 11.11.04).

[17] Fachtechnische Weisung Nr. 1 (la traduction française suivra). Einsatz von Bibliotheks- und Dokumentationssystemen vom 20. Mai 1996 : http://www.admin.ch/ch/f/bk/epzb/dkbd/tw01.html (page consultée le 11.11.04).

[18]Verwaltungsbibliothek St. Gallen : http://www.sg.ch/kultur/bibliothek_staatsarchiv/st_galler_bibliotheksnetz/verbundbibliotheken/verwaltungsbibliothek.html (page consultée le 11.11.04).

[19] Bibliothek des Amtes für Statistik, Luzern : http://www.lustat.ch/index/bibliothek.htm (page consultée le 11.11.04).

[20]Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern : http://www.zhbluzern.ch/ (page consultée le11.11.04).

[21]Staatskanzlei Luzern : http://www.lu.ch/index/staatskanzlei/rechtssammlung.htm (page consultée le 11.11.04).

Cette première visite nous a donné une idée sur les sources juridiques notamment concernant l'organisation d'un tel fonds, les types de documents juridiques existants et les possibilités de collaboration avec l'ACV.

Archives cantonales vaudoises de Lausanne

Le rendez-vous à Lausanne avec le directeur des Archives cantonales vaudoises Gilbert Coutaz (recommandé lors de la première étape par Myriam Evéquoz, archiviste des archives d'Etat du Valais) nous a permis de voir les aspects plutôt archivistiques de notre problématique. Cet entretien nous a amenées à réfléchir à la conservation des documents à long terme ainsi que sur le principe de provenance des documents. Monsieur Coutaz nous a fait part de quelques aspects théoriques.

Service de Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'Administration fédérale (SCBC) de Berne

L'entretien avec Charles Pfersich (responsable du SCBC) nous a montré les possibilités et les limites d'une instance de coordination des bibliothèques au sein d'une administration, ce qui nous a amenées à élaborer des suggestions pour notre travail telles que la mise en place d'un catalogue commun pour certaines bibliothèques par exemple. Cet entretien nous a montré qu'une coordination entre les différentes bibliothèques est possible, même si celles-ci gardent une partie de leur autonomie. Un travail coordonné peut améliorer les prestations pour les collaborateurs et rendre les bibliothèques plus attractives.

Elaboration d'une synthèse

Nous avons élaboré une synthèse des entretiens effectués au Service de Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'administration fédérale (SCBC) de Berne et aux archives cantonales vaudoises (ACV) de Lausanne. Nous n'avons pas intégré l'interview effectuée au Tribunal Cantonal de Sion car il n'était pas directement lié à notre mandat mais plutôt utile pour notre connaissance des sources juridiques, employées parfois par les collaborateurs de l'ACV.

Conclusion

L'entretien avec Gilbert Coutaz nous a permis de tenir compte de l'aspect archivistique lors de nos recommandations. L'entretien avec Charles Pfersich nous a donné une première idée concernant les possibilités de coordination des bibliothèques au niveau d'une administration et en même temps il nous a donné un exemple d'une application réelle d'un tel projet. Ceci nous a amené à élaborer des questions développant davantage l'aspect de collaboration.

3.1.4 Synthèse de la littérature sur la coordination des bibliothèques parlementaires au sein d'une administration

Difficultés

Nous avons eu des difficultés à trouver des documents répondant à la problématique de notre travail de diplôme car elle est très spécifique. Nous avons dans un premier temps sélectionné des documents sur : la coordination des bibliothèques, la réalisation d'un inventaire, l'élaboration d'un questionnaire et le rôle d'une bibliothèque régionale pour la coordination.
En accord avec Madame Deferr, notre conseillère pédagogique, nous avons élargi le champ de nos recherches en déterminant un sujet supplémentaire tel que le rôle de coordination/formation/conseil de grandes bibliothèques dans une région ou une administration.

Etant donné que ce changement a été fait vers la fin de la 3ème étape et que l'élaboration du questionnaire (avec l'établissement de l'échantillon ainsi que la rédaction des différents mails à envoyer) nous ont obligés à consacrer une grande partie de cette étape à cette tâche ; le groupe a décidé de fournir lors de cette étape en avril 2004 un commentaire pour chaque document, mentionnant les points utiles pour notre mandat. Nous avons également fourni une bibliographie synthétique des documents trouvés lors de nos recherches portant sur des sujets tels que l'élaboration d'un questionnaire, la définition d'un échantillon, la rédaction d'un mémoire, etc.

Pour notre mémoire, nous avons supprimé ces commentaires car ils ne cernaient pas notre problématique de manière assez spécifique. Nous les avons remplacés par une synthèse de la littérature sur la coordination des bibliothèques parlementaires au sein d'une administration. Nous nous sommes restreintes à cette thématique puisqu'elle nous permettait des réflexions plus pertinentes pour notre mandat.

Axes de recherche

Le groupe a élaboré une méthodologie de travail pour cette étape en définissant les différentes ressources d'informations, ainsi que les mots-clés à employer lors des recherches. Nous nous sommes ensuite partagées les diverses sources afin de mieux coordonner nos recherches.

Nous avons effectué des recherches dans les ressources suivantes :

- Les catalogues de bibliothèques tels que RERO et IDS
- Internet
- Les bases de données spécialisées telles que LISA et FRANCIS
- Les périodiques de la bibliothèque de la HEG (sur papier et en ligne) comme Arbido, Argus, BBF, ABF, Archimag

Nous avons également fait nos recherches en fonction d'un fascicule élaboré par Ariane Rezzonico et Philippe Berchel, respectivement professeur et assistant à la Haute Ecole de Gestion de Genève, mais nos résultats ont été peu fructueux.

Dans le but d'avoir des informations sur d'éventuelles études ou travaux en relation avec notre sujet, nous avons publié un message sur Swisslib[22]. Malheureusement les résultats n'étaient pas nombreux et peu satisfaisants.

[22]Annexe : Message publié sur Swisslib en mai 2004

Conclusion

Concernant ces recherches, nous n'avons pas retenu beaucoup de documentation. Si ce n'est quelques pistes concernant le rôle de la Médiathèque Valais vis-à-vis des collaborateurs de l'ACV.

3.2 Elaboration des outils

Pour mettre en œuvre notre questionnaire, nous avons élaboré un échantillon représentatif de l'ensemble des collaborateurs de l'ACV. Concernant l'inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV nous avons élaboré des fiches signalétiques.

3.2.1 Questionnaire

Améliorations suite aux entretiens

Pour les entretiens effectués en avril 2004, nous avions élaboré deux types de questionnaires, un premier destiné aux collaborateurs de l'ACV et un second destiné aux responsables des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV. Afin de faciliter l'analyse de l'existant, nous avons décidé de conserver uniquement le questionnaire adressé aux collaborateurs de l'ACV et d'y ajouter une question relative à l'existence ou non d'une bibliothèque et le nom du responsable. Cette question nous permettrait de contacter les personnes mentionnées afin d'élaborer l'inventaire des bibliothèques de l'ACV.
La question ajoutée était la suivante :

« Selon la **définition** suivante, on entend par bibliothèque ou centre de documentation tout service qui rassemble une collection organisée de documents (classement, éventuellement fichier) afin de pouvoir être mise à disposition d'un cercle défini de destinataires.

1) Existe-t-il une bibliothèque qui corresponde à cette **définition** dans votre service ?

1.1 Oui ☐
1.2 Non ☐
1.3 Ne sais pas ☐

1.1.1) Si oui, veuillez nous indiquer le nom de la bibliothèque ainsi que le nom du responsable. »

S'il existait une bibliothèque dans un des services de l'ACV, nous pensions soit envoyer un bref questionnaire au responsable soit lui poser les questions par téléphone afin d'avoir des données utiles pour élaborer notre inventaire. Pour des raisons pratiques, nous avons finalement téléphoné aux responsables de bibliothèques et centres de documentation.

Mise en oeuvre

Le questionnaire a été mis en ligne sur Internet par Jean-Pierre Lamon, responsable informatique de la Médiathèque Valais. Les personnes recevaient un e-mail les invitant à répondre au questionnaire. Un lien inséré dans le courrier électronique les redirigeait sur la page web où se trouvait le questionnaire à remplir en ligne.

3.2.2 Inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV

Définition du contenu

Afin de réaliser un inventaire cohérent, nous avons élaboré une définition précise du terme « bibliothèque » ou « centre de documentation ». Ainsi, la première question du questionnaire ne porterait pas à confusion et les réponses seraient univoques[23].
De plus, nous ne voulions pas prendre en compte les bibliothèques de l'ACV dont les utilisateurs ne sont pas des collaborateurs de l'ACV. Nous avons donc sélectionné, lors de la récolte d'informations, uniquement les bibliothèques réservées aux collaborateurs des services et départements.

[23] Cette définition devait aider les collaborateurs de l'ACV à répondre au questionnaire.

Récolte d' informations

Au cas où il existait une bibliothèque ou un centre de documentation dans un service administratif, nous avons fait des interviews par téléphone afin de récolter des informations détaillées. Pour ce faire, nous avons d'abord élaboré des fiches signalétiques contenant les rubriques suivantes : *données factuelles, fonds/public, organisation, gestion du fonds, accès, prestations et collaboration*[24].

Conclusion

Les informations retenues nous ont servi à établir l'inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV.

3.2.3 Echantillon

Définition

La définition d'un échantillon de collaborateurs pour l'envoi du questionnaire s'est faite de la manière suivante :
Tous les services de l'ACV ont été pris en compte, excepté la Médiathèque Valais. Tous les collaborateurs étaient concernés, toutes fonctions confondues. Nous avons comptabilisé le nombre de collaborateurs par service à l'aide de l'annuaire téléphonique 2002 de l'ACV. L'échantillon a été déterminé par Jacques Cordonier en fonction de la diversité présumée des tâches de chacun des services et de la taille réelle de ces derniers[25]. Nous avons estimé que l' « échantillon par services » était représentatif de l'ensemble des services même si quantitativement ce n'était pas un pourcentage défini. Tous les chefs de service ont répondu également aux questionnaires car nous pensions qu'ils utilisaient de la documentation dans le cadre de leur travail. Les réponses des chefs de service ont été traitées de la même manière que celles des autres collaborateurs. Pour les services qui comprennent un petit nombre de personnes, nous avons élevé le chiffre minimal de l' « échantillon par service » à deux pour chaque service.

[24] Annexe : modèle de fiche signalétique de l'inventaire

[25] Annexe : tableau pour la constitution de l'échantillon

Réalisation

Jacques Cordonier a envoyé un mail aux chefs de service[26] afin que ces derniers lui fournissent les noms des personnes à qui envoyer le questionnaire. Il a été mentionné dans ce mail le nombre exact de noms de collaborateurs à nous transmettre. Jacques Cordonier a donc envoyé un mail à chaque collaborateur nommé[27] par le chef de service pour qu'ils participent à l'enquête. Un délai d'environ six semaines a été laissé aux collaborateurs pour répondre au questionnaire. Un mail de relance a été envoyé après un mois.

Conclusion

L'échantillon global représentait exactement 11,6% des collaborateurs, soit 167 personnes sur 1431[28] collaborateurs.

[26] Annexe : mail envoyé aux chefs de service de l'ACV

[27] Annexe : mail envoyé aux collaborateurs de l'ACV

[28] Annexe : tableau pour la constitution de l'échantillon

Tableau de la constitution de l’échantillon :

	Pourcentages	Nombre de collaborateurs
Total	100%	1431
Echantillon retenu	11,6%	167

3.3 Traitement des résultats

Nous avons dépouillé et analysé les résultats. Nous avons pu ainsi élaborer une synthèse de l’existant et lancer des pistes de recommandations.

Dépouillement

44 individus ont répondu à notre questionnaire alors que notre échantillon se composait de 167 personnes. Nous prendrons donc les réponses avec précaution étant donné que leur taux, 26% de l’échantillon, n’est pas représentatif de l’ensemble des collaborateurs de l’ACV.

Nous avons décidé de ne pas analyser toutes les questions du fait que certains résultats n’étaient pas interprétables. Nous avons donc fait une sélection des questions à traiter. De plus, nous n’avons pas pris en compte certaines réponses aux questions ouvertes qui n’étaient pas compréhensibles pour nous.

Analyse

Malgré le fait que notre échantillon ne soit pas représentatif de l’ensemble des collaborateurs de l’ACV, nous avons tout de même décidé de traiter les questions fermées de manière statistique (sur le nombre total de réponses par questions) car elles nous ont donné des informations qui nous ont permis de faire des recommandations à notre mandant. De plus, certains chiffres pourront être appuyés ou contrés par leur comparaison avec les données que nous avons récoltées lors de nos entretiens.

Nous avons procédé d’abord à une analyse statistique en créant des graphiques, ce qui nous a permis par la suite de faire une analyse du contenu.

Nous avons croisé les réponses liées au questionnaire et celles récoltées au travers des fiches de l'inventaire des bibliothèques et centres de documentation afin de formuler des propositions pour une amélioration de l'existant. Nous avons notamment comparé les domaines couverts par les bibliothèques de l'ACV et les domaines recherchés par les collaborateurs pour voir si une correspondance était possible entre les recherches et l'existant.

Synthèse de l'analyse du questionnaire

Nous avons élaboré, à partir de notre analyse, une synthèse sur la situation actuelle des bibliothèques et des centres de documentation dans l'ACV et des pratiques, des besoins et de la satisfaction des collaborateurs en matière de documentation spécialisée. Nous y avons inclus nos propositions et nos recommandations afin de les soumettre à Jacques Cordonier. Ce dernier nous a conseillées pour les propositions et recommandations en fonction des possibilités (financières, en ressources humaines, etc.) de la Médiathèque.

Suite à notre entretien avec Jacques Cordonier, nous avons décidé d'approfondir nos recommandations dans les domaines suivants :

- Catalogue commun des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV
- Collaboration des bibliothèques
- Formation des collaborateurs de l'ACV
- Knowledge management

Conclusion

Le dépouillement du questionnaire ainsi que son analyse nous ont permis de faire des recommandations concrètes pour une meilleure gestion des ressources documentaires de l'ACV.

3.4 Rédaction du mémoire

Pour rédiger notre mémoire, nous avons retravaillé un certain nombre de textes que nous avions déjà élaboré au fur et à mesure de notre travail. Nous les avons réorganisés

en fonction de nos nouveaux besoins. Nous avons également rédigé des documents concernant l'analyse des résultats du questionnaire, les recommandations à appliquer et nos conclusions.

4 Collecte d'informations

4.1 Synthèse des entretiens effectués au sein de l'ACV

Généralités

Les six personnes interviewées recouvrent les départements et services suivants : Information de l'Etat du Valais (Michel Clavien, chargé de l'information), Service social de protection des travailleurs et des relations du travail (Marc-André Tudisco, chef de service), Département de l'économie, des institutions et de la sécurité (Paul-Henri Moix, délégué aux institutions), Service du personnel et de l'organisation (Daniel Vogel, collaborateur scientifique), Service parlementaire (Claude Bumann : chef de service; interviewée : Fernande Melly-Fux, adjointe), le Centre de Management Public (CMP, Stéphane Teytaz, directeur adjoint du service)[29].

Au travers de ces six entretiens, nous avons constaté qu'il n'y a en général pas de centralisation pour la documentation au niveau de l'ACV, à l'exception d'un réseau pour des périodiques électroniques dans le domaine juridique. Nous avons retenu que certains services communiquaient entre eux et échangeaient de la documentation par téléphone, par e-mail, par fax et par oral.

Concernant le financement des fonds documentaires, les frais sont supportés par le service ou le département. Selon les cas rencontrés, le budget est pris sur le Budget de l'Etat du Valais qui englobe les fournitures de bureau, les imprimés et le matériel d'enseignement.

Parmi les six services interrogés, il n'y a aucun spécialiste en Information et Documentation et un seul service contient une « bibliothèque », la Bibliothèque du

---

[29] Pour situer les services et départements de l'ACV, se référer à l'annexe : organigramme de l'ACV.

Parlement. Cette dernière n'est pas gérée par un professionnel de l'Information et de la Documentation. Elle possède des documents papier tels que des lois fédérales, des lois cantonales, des protocoles des sessions du Grand Conseil et des mémoriaux. Elle est ouverte au public (sur rendez-vous) mais sans possibilité d'emprunt, seules la consultation sur place et les photocopies sont autorisées.

Au vu des interviews, les professions recouvertes dans les différents services sont très variés: directeurs, économistes, politologues, informaticien analyste programmateur, managers publics, juristes, financier, secrétaire, mémorialistes, employé de commerce, enseignant, techniciens, ingénieurs, administrateur et logisticien, secrétaires de direction, webmaster. La connaissance des professions recouvertes par les différents services nous a permis de noter d'éventuels intérêts professionnels et/ou formations communs.

Nature et localisation des documents

Les documents utilisés par le personnel au sein de ces six services sont dispersés dans les différents bureaux ou rangés dans un coin « bibliothèque ». Ils sont prêtés entre les bureaux mais ils ne sont pas gérés de manière particulière (ni système de prêt, ni traitement physique, ni traitement intellectuel). Les documents à disposition sont utilisés par plusieurs personnes sauf ceux qui sont confidentiels. Nous trouvons surtout de la documentation de base ou de référence du domaine professionnel du service ainsi que des dictionnaires. Certains interviewés avaient fait part de la nécessité d'avoir ces documents à portée de main.

Les documents suivants sont utilisés dans au moins un service :

revues papier, quotidiens, hebdomadaires, livres, revues électroniques, bases de données, Internet, intranet, catalogues, cd-rom, dictionnaires, annuaires, classeurs WEKA[30], catalogue RERO (Réseau Romand des bibliothèques), cartothèque interne (comprenant les décisions prises par les juristes de l'ACV et gérées par la Chancellerie).

---

[30] Nous comptons près de 90 classeurs WEKA dans les domaines suivants : Gestion, Finances, Droit, Personnel, Bâtiment, Technique, Environnement, Informatique, Médecine, Ecole. Les classeurs sont destinés aux spécialistes et cadres et contiennent des informations complètes, pratiques et tenues à jour.

Les personnes interviewées se documentent dans les lieux physiques suivants:
les bureaux, la bibliothèque du Tribunal cantonal valaisan, les coins « bibliothèque » des différents services, la bibliothèque du Parlement, la Médiathèque Valais, l'Institut universitaire romand de Santé et de sécurité du Travail (IST, Lausanne).

Selon les réponses des interviewés, ceux-ci s'informent régulièrement, de une fois par semaine à une fois par jour, et consultent des documents récents. Ils préfèrent souvent Internet aux documents imprimés. D'après eux, les sources d'informations sur Internet leur semblent être suffisantes dans le cadre de leur travail quotidien.

Pour les professions juridiques, nous avons observé qu'il existe une centralisation des abonnements à des revues communs. Ces abonnements sont gérés par le chef du service informatique M. Hatt et le webmaster Stéphane Gilliéron. Les autres services interviewés sont abonnés à des revues papiers (quotidiens, hebdomadaires) des revues électroniques, des newsletters, des statistiques ou encore à l'Agence Télégraphique Suisse.

Formation

Par rapport à la formation à la recherche, nous savons qu'il n'existe pas de formation particulière pour la recherche documentaire. Fait exception, le service de l'Information de l'Etat du Valais qui offre une formation à ses cinq collaborateurs donnée par le webmaster. Ce dernier se charge également de former tous les collaborateurs de l'ACV quand cela est nécessaire.

Projets en cours

Parmi les projets en cours, nous pouvons citer la réalisation du futur intranet de l'Etat du Valais (responsabilité du service de l'Information) sur lequel il est prévu d'insérer un certain nombre de documents, notamment les décisions du Conseil d'Etat. Le moteur de recherche ALBERT a été choisi pour faire des recherches dans l'intranet. Il permet de trier les documents confidentiels. Il est performant, rapide et donne des réponses pertinentes. Les questions peuvent être posées en langage naturel. Il permet également de faire des recherches dans tous les formats de documents. De plus, le Centre de

Management Public est en train de mettre en place un système de gestion des documents courants (E-DICS) qui figurera sur ce futur intranet.

Propositions

Parmi les propositions que les personnes interrogées ont faites, certaines aimeraient avoir une centralisation des documents et de leur gestion, d'autres aimeraient avoir leur propre bibliothèque ou centre de documentation et d'autres sont satisfaites de la situation actuelle. D'autres suggestions ont été faites mais nous ne les retenons pas ici car elles sont trop spécifiques.

4.2 Analyse de la rubrique VI de « l'enquête systématique sur l'archivage dans l'ACV par les Archives d'Etat du Valais »

Documents juridiques

Après le dépouillement, nous avons remarqué qu'il existe plusieurs « bibliothèques juridiques »[31], notamment dans la Chancellerie d'Etat, chez le Conservateur du Registre foncier de Martigny du Département des Finances, de l'Agriculture et des Affaires Extérieures (DFAE) ; dans le service administratif et juridique du Département de l'Economie, des Institutions et de la Sécurité; chez le Préposé (DEIS). En outre, il existe une bibliothèque dans le service administratif et juridique du Département des Transports et de l'Equipement et de l'Environnement (DTEE) répartie entre les juristes du service.

Mis à part les documents juridiques se trouvant dans les bibliothèques susmentionnées, il existe un certain nombre de documents juridiques dispersés dans plusieurs services. C'est le cas notamment pour l'Inspection des finances (Présidence) qui possède des recueils de lois fédérales et cantonales (allemand et français) ; la Gérance des immeubles et économats (sous-service de l'Administration des finances, DFAE) qui ont

[31] Nous entendons quelques étagères contenant des documents juridiques

des ouvrages concernant le droit de bail et de la législation (le type de législation n'est pas précisé) ; le registre foncier de Loèche (sous-service du Service du registre foncier, DFAE) qui possède une collection de lois, de règlements, et d'ordonnances; le service de l'état civil et des étrangers (DEIS) qui possède de la documentation propre à l'état civil et des jurisclasseurs ; le Service de l'aménagement du territoire (DEIS) qui a des documents sur le droit (rien de plus n'est précisé).

Services spécialisés

Certains services sont très spécialisés, comme par exemple le Service de la chasse, pêche et faune appartenant au département de l'Economie, des Institutions et de la Sécurité (DEIS) ; le Service des forces hydrauliques, et le Département de la Santé, des affaires Sociales et de l'Energie (DSSE), possèdent des documents qui ont un intérêt pour eux sans en avoir pour d'autres. Il faut nuancer cette affirmation pour deux raisons : d'une part, nous ne connaissons pas les documents possédés par les services qui n'ont pas répondu aux questions et d'autre part les services ayant répondu qu'ils n'avaient pas de bibliothèque n'ont pas tous précisé s'ils possédaient des documents ou non.

Nous avons constaté qu'au sein des départements, il existe des services, des offices ou des registres qui peuvent avoir les mêmes intérêts professionnels et pourraient disposer de documents similaires, par exemple, les services liés à la santé, au registre foncier ou l'agriculture, etc.

4.3 Synthèse des entretiens effectués en dehors de l'ACV

Nous avons constaté que la problématique sur la coordination des bibliothèques et centres de documentation spécialisés dans une administration n'était pas encore très connue et développée dans le monde professionnel suisse. D'après nos recherches, il n'existe pas d'études ou d'analyses approfondies sur cette thématique. Par contre, d'après nos sondages et visites, nous avons pu constater qu'il existe tout de même un intérêt pour un tel projet.

4.3.1 Entretien au service de coordination des bibliothèques et centres de documentation de l’administration fédérale (SCBC) à Berne

Contexte et tâches

Le service de coordination des bibliothèques et centres de documentation de l’administration fédérale (SCBC) a été créé dans les années 90, au cours de la réforme de l’administration publique car des problèmes de coordination avaient été détectés entre les différentes bibliothèques de l’administration fédérale. Une entreprise extérieure de consultants a considéré qu’une coordination s’avérait nécessaire. Un questionnaire a été élaboré, puis soumis aux collaborateurs afin de connaître leurs besoins.

Suite à l’analyse de cette entreprise, le Conseil fédéral a édicté, le 30 mai 1994, le document « Les instructions concernant la coordination et la coopération des bibliothèques et des centres de documentation de l’administration fédérale[32] » qui détermine les tâches du service de coordination comme suit :

- Assurer la coordination entre les domaines d’activité
- Coordonner l’utilisation des moyens techniques, notamment des systèmes informatiques
- Assurer la formation du personnel et le perfectionnement de ses connaissances
- Assurer l’échange d’informations
- Favoriser l’application des normes nationales
- Etablir une collaboration étroite avec la Bibliothèque nationale suisse

Organisation

Dans l’administration fédérale, chaque office possède une bibliothèque. Ces dernières, ainsi que celles des Tribunaux fédéraux, sont rattachées au réseau d’Alexandrie. Dans la

---

[32] Annexe : Instructions concernant la coordination et la coopération des bibliothèques et des centres de documentation de l’administration fédérale

plupart des cas, elles sont gérées par des non-professionnels qui reçoivent une formation au catalogage et au prêt.

Grâce au Service de coordination, les bibliothèques sont organisées d'une manière décentralisée avec d'avantage de collaboration. De ce fait, les bibliothèques des offices ont gardé leur indépendance car la politique et la gestion de ces dernières sont déterminées par la hiérarchisation dans le service. Le chef de service décide par exemple des conditions de prêt (si les ouvrages sont prêtés à l'extérieur de l'administration ou non). Il n'existe ni de prêt centralisé ni de classification uniforme, ni de thésaurus commun. Quelques bibliothèques utilisent un même thésaurus tel que *Jurivoc*[33] élaboré par le Tribunal fédéral. Les abonnements des périodiques et les bases de données ne sont pas centralisés au niveau du service de coordination, mais certaines bibliothèques se partagent les frais d'abonnement. Concernant le catalogage, le service de coordination édicte des règles pour toutes les bibliothèques du réseau.

4.3.2 Entretien aux archives cantonales vaudoises à Lausanne

Terminologie

Le directeur des Archives cantonales vaudoises, Monsieur Gilbert Coutaz, nous a exposé son point de vue d'archiviste. Il a d'abord fait une distinction importante entre « bibliothèque administrative », constituée de documents produits par l'administration, et « bibliothèque spécialisée », comprenant des documents techniques et scientifiques qui excluent les productions de l'administration. Cette distinction nous semblait très pertinente pour bien cibler notre problématique, ainsi que pour se mettre d'accord sur la terminologie à employer.

Principe de provenance

Monsieur Coutaz nous a transmis ses réflexions sur la conservation à long terme des documents dans les bibliothèques de l'administration. Il a insisté sur la nécessité

---

[33] Jurivoc : http://www.bger.ch/fr/index/juridiction/jurisdiction-inherit-template/jurisdiction-jurivoc-home.htm (page consultée le 11.11.04)

d’indiquer la provenance des fonds pour ne pas perdre de vue l’ensemble documentaire rattaché à un service. Si les documents sortent de leur service, il faut qu’ils conservent toujours leur unité.

Selon lui, le principe de provenance est également important pour une bibliothèque de l’administration car les livres ont un sens par rapport à la mission du service. Il est ainsi important de voir les documents dans le contexte du service puisqu’ils reflètent bien le contexte et la finalité d’un service donné. Il a également insisté sur le fait que le fonds documentaire pouvait fournir des informations intéressantes sur les pratiques et les besoins des collaborateurs d’un service. C’est pourquoi nous avons posé un certain nombre de questions dans notre questionnaire nous renseignant sur les fonds, afin de nous donner des pistes d’interprétation plus concrètes et moins subjectives dans leurs réponses que celles des questions sur les pratiques des collaborateurs.

Dysfonctionnements dans les bibliothèques spécialisées de l’administration

Pour conclure, Monsieur Coutaz a constaté certains dysfonctionnements dans les bibliothèques spécialisées de l’administration en général. Il nous a énuméré les points suivants :

- Le manque de professionnalisme
- Le manque de partage entre les différentes bibliothèques
- Le manque de stratégie de gestion
- La délocalisation des bibliothèques (souvent elles sont dispersées dans une multitude d’endroits)
- L’inexistence d’un outil de travail comme un inventaire, une liste, un répertoire, une cartothèque (ou autre) afin d’assurer la conservation à long terme. C’est d’ailleurs pour cette raison que nous avons cherché à savoir si les ressources pouvaient être partagées ou non.

Comparaison des interviews de Messieurs Coutaz et Pfersich

Si nous comparons ces deux interviews, nous pouvons clairement faire la distinction entre « deux écoles de pensée » : l'archivistique et la bibliothéconomie. Ce sont deux points de vue différents, qui peuvent parfois être complémentaires. Pour illustrer cela, Monsieur Coutaz a insisté sur le fait que les bibliothèques de l'administration devraient conserver leurs fonds pour ensuite les verser aux archives car les bibliothèques de services de l'administration sont un témoignage de leurs activités. Elles permettent une certaine interprétation des pratiques et alimentent l'histoire du canton.

Nous avons constaté que Messieurs Coutaz et Pfersich considéraient comme nécessaire d'élaborer une coordination entre les différentes bibliothèques de l'administration afin de mieux gérer et utiliser les ressources.

4.4 Synthèse de la littérature sur la coordination des bibliothèques parlementaires au sein d'une administration

Contexte

Lors de la 62ème conférence générale de la FIAB (Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques) le 25 au 31 août 1996 à Beijing en Chine, Richard Paré[34] a exposé ses idées au sein de la section des Services de Bibliothèque et de Recherche Parlementaire. Cette dernière a pour but d'intensifier la coordination des bibliothèques parlementaires au niveau régional et mondial. Elle édicte des mesures pour une meilleure coordination des bibliothèques membres. Elle organise une conférence annuelle ainsi que des échanges entre le personnel des bibliothèques parlementaires. Des groupes régionaux se sont formés dans plusieurs pays, notamment en Scandinavie, en Australie, en Afrique, en Asie et au Canada :

- L'Association of Parliamentary Librarians of Australasia (APLA)
- L'Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific
- Parliamentary Libraries of Nordic Countries (Danmark, Finlande, Islande, Norvège, et Suède)
- Parliamentary Libraries of South East Asia
- L'Association des bibliothécaires parlementaires du Canada (APLIC/ABPAC)
- Association of Parliamentary Librarians in Eastern and Southern Africa (APLESA)

[34] PARE, Richard. L'avenir de la coopération régionale et mondiale dans le contexte de l'évolution des bibliothèques parlementaires. In Site de l'*International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* [en ligne]. Modifié le 11 août 1997. http://www.ifla.org/VII/s3/conf/1pare-f.htm (page consultée le 11.11.04).

En premier lieu, Richard Paré aborde l'évolution du rôle et des services des bibliothèques en général. Il démontre comment les nouvelles demandes d'information, les nouveaux médias et les nouvelles réalités économiques métamorphosent les bibliothèques et leurs services. Il continue ensuite sa réflexion en montrant l'évolution des bibliothèques parlementaires face à ces changements. Il rappelle qu'il s'agit des bibliothèques destinées tout d'abord aux parlementaires et à leur personnel. Richard Paré constate que les besoins en information et documentation des parlementaires continueront de croître alors que le temps dont ils diposent pour obtenir et assimiler l'information diminue. Suite à ces réflexions, il évoque les tendances d'avenir suivantes pour les bibliothèques parlementaires :

- Une demande toujours croissante de services de bibliothèque et de recherche de la part des parlementaires
- La chute des demandes d'information tirée de documents imprimés est peu probable
- Le taux de croissance de la collection d'ouvrages imprimés se stabilisera avant de diminuer étant donné que les documents deviennent disponibles sous forme électronique
- Les autres formes d'information (électronique et microfiches/microfilms) ne remplaceront pas entièrement les imprimés dans les bibliothèques parlementaires car les documents imprimés continueront de jouer un rôle important dans la diffusion de l'information d'une part et que d'autre part les bibliothèques parlementaires ont l'obligation légale de garder certains documents parlementaires sous forme papier
- L'innovation technologique demande des compétences plus grandes et plus variées

En deuxième lieu, Richard Paré analyse l'impact de l'évolution actuelle des bibliothèques parlementaires sur la coopération mondiale et régionale. Il est convaincu que la coopération sous forme de réseaux d'associations internationales et régionales sera la bonne solution.

Etant donné qu'il est bibliothécaire parlementaire au Canada, il parle de son expérience au sein de l'Association des bibliothécaires parlementaires du Canada (APLIC/ABPAC). Cette dernière pratique la coopération permettant la localisation et l'échange de documents législatifs et gouvernementaux entre les membres afin de limiter le nombre de documents en double dans les collections. Il évoque également la possibilité pour les bibliothèques parlementaires de s'associer à des bibliothèques non parlementaires afin de pouvoir rationaliser leurs services si des restrictions financières l'obligent. Pour illustrer cette problématique, nous prenons comme exemple une application concrète d'une coordination des bibliothèques du gouvernement fédéral au Canada, le Conseil des Bibliothèques du Gouvernement Fédéral (CBGF)[35].

La Bibliothèque Nationale du Canada (BNC) a mis sur pied en 1976 ce Conseil des Bibliothèques du Gouvernement Fédéral. Son but est d'encourager l'utilisation des ressources dans les bibliothèques gouvernementales fédérales. Cet objectif devrait être atteint par une coordination et un partage de ces ressources. De plus, le Conseil envisage de promouvoir la coordination et le perfectionnement professionnel des employés des bibliothèques du gouvernement fédéral.

Activités du CBGF

Le Conseil des Bibliothèques Gouvernementales est très actif. Il a établi en 1995 un consortium permettant de regrouper le pouvoir d'achat des bibliothèques du gouvernement fédéral. Ce consortium a pris une grande importance et a ainsi constitué des co-entreprises travaillant sur trois projets :

- Mesures favorisant les projets de métadonnées au sein des organismes et ministères fédéraux par l'entremise de leurs bibliothèques

[35] GOODMAN, Julia. Le service actuel des bibliothèques fédérales : en transition. In : *Site des libraries and archives Canada* [en ligne]. Modifié le 30 juin 2004. http://www.lac-bac.gc.ca/cfl-cbgf/s37-4008-f.html (page consultée le 11.11.04).

- Un projet de création de prestations tels que des outils d'information[36] qui seront gérés par partage informatique et seront destinés aux fonctionnaires fédéraux
- Un projet d'élaboration d'options de carrière à offrir à la communauté des employés de bibliothèque du gouvernement fédéral pour susciter la croissance de compétences des membres

Les bibliothèques du gouvernement fédéral au Canada

Pour avoir une idée de l'organisation des bibliothèques du gouvernement fédéral au Canada, nous les décrivons brièvement en soulignant, entres autres, leurs mandats, leurs collections et leurs publics.

Mandats et publics

Les bibliothèques du gouvernement fédéral sont des bibliothèques spécialisées qui ont une clientèle bien définie, notamment le personnel du ministère et des clients aux activités concentrées. Le financement est garanti par leur ministère. Les bibliothèques recueillent des renseignements sur le sujet de spécialisation de cet organisme et disposent d'un personnel formé dans la spécialisation en question.

Les tâches de ces bibliothèques se concentrent aujourd'hui non seulement sur la bibliothéconomie traditionnelle mais également sur la conception de sites web, la création et la gestion des métadonnées, la formation des clients, la gestion du savoir et de l'information, ainsi que d'autres prestations plus spécifiques.

Collections et formation

Les thèmes des collections varient considérablement d'un organisme à l'autre. Les domaines suivants sont présents dans les organismes :

- Administration publique
- Sciences
- Santé

[36] Malheureusement le texte ne précise pas la nature de ces outils

- Droit
- Finances
- Affaires commerciales
- Agriculture
- Histoire

L'auteur, Julia Goodman, souligne que la bibliothèque a la responsabilité de mettre à disposition des fonctionnaires non seulement la documentation produite dans le service lui-même mais aussi l'information des organes et partenaires extérieurs. Les fonctionnaires doivent recevoir une formation adéquate pour avoir facilement accès à cette information.

Coordination des bibliothèques fédérales

Les bibliothèques susmentionnées fonctionnent de manière indépendante (par exemple financièrement), mais il existe quand même une collaboration. Certaines bibliothèques fédérales, ayant des intérêts communs, s'associent au sein de regroupements. Il s'agit surtout des bibliothèques spécialisées au niveau scientifique et /ou technique.

Les 300 bibliothèques gouvernementales sont liées entre elles par les dispositions de coopération suivantes :

- Mise en commun des catalogues et des systèmes d'information
- Emprunt de documents
- Le report de questions à une autre instance
- Perfectionnement professionnel[37]

L'amélioration du modèle plutôt décentralisé permet ainsi d'augmenter l'efficacité des différentes bibliothèques.

[37] Malheureusement le texte ne fournit pas d'indication claire sur la notion du perfectionnement professionnel. Nous en déduisons qu'il s'agit de l'aide et de la formation en recherche documentaire.

Rôle de la Bibliothèque Nationale du Canada (BNC)

La Loi sur la Bibliothèque nationale, dans ses présentes dispositions, donne à la BNC l'autorité de coordonner les services bibliothéconomiques des ministères, des directions générales et des organismes du gouvernement du Canada, y compris toute une liste de fonctions, comme le catalogage. La bibliothèque à aussi un rôle à jouer au sein du gouvernement, notamment concernant l'accès à l'information et les outils de recherche.

La loi est présentement en cours de révision. La BNC étudie diverses options en vertu desquelles elle pourrait rehausser son rôle de chef de file et de coordonnatrice dans la prestation de services bibliothéconomiques aux ministères et organismes du gouvernement fédéral. Ceci est dû au fait qu'un besoin de renforcement de la BNC se fait ressentir afin d'améliorer les services bibliothéconomiques aux ministères et organismes du gouvernement fédéral.

Pistes de propositions pour notre travail

Les articles de Richard Paré et Julia Goodman nous ont donné des informations concernant la coopération des bibliothèques parlementaires au niveau régional et même au niveau mondial.

Selon nous, le service CBGF au Canada est comparable au service de coordination des bibliothèques parlementaires à Berne que nous avons visité lors de notre 2ème étape. Dans les deux cas, il s'agit d'une coordination des bibliothèques gouvernementales fédérales.

Nous retirons de ces articles les propositions suivantes, susceptibles d'améliorer la coordination des bibliothèques de l'administration :

- Mise en commun des ressources similaires
- Gestion centralisée
- Perfectionnement professionnel

- Réalisation d'un consortium pour profiter du pouvoir d'achat de toutes les bibliothèques, par exemple pour des abonnements des périodiques électroniques ou des bases de données

Ces articles nous ont également donné des idées sur la manière de proposer une formation à la recherche documentaire au personnel de l'ACV via la Médiathèque Valais.

De plus, nous avons actuellement une meilleure représentation du rôle qu'une bibliothèque nationale peut jouer dans le processus de coordination de bibliothèques gouvernementales. Nous pouvons donc le transposer à la Médiathèque Valais et essayer de renforcer son rôle de coordinatrice au sein de l'ACV. Il faut toutefois tenir compte que l'exemple du Canada propose une coordination des bibliothèques parlementaires au niveau fédéral ce qui signifie qu'ils ont certainement plus de moyens à disposition qu'une administration cantonale telle que l'ACV.
En conclusion, la coordination des bibliothèques parlementaires est une problématique actuelle et récente. Des restrictions financières ainsi qu'une énorme masse d'informations ont amené les professionnels à réfléchir à des solutions de coordination au sein d'une administration dans le but de gérer la documentation de manière plus efficace.

5 Analyse du questionnaire[38] et pistes de recommandations par question

Description de la population sondée

Un questionnaire a été envoyé à chaque chef de service de l'ACV. Ces derniers l'ont transmis à leurs collaborateurs.

Le premier envoi a eu lieu le 17 juin 2004. Deux rappels ont été adressés les 22 et 25 juin 2004 à tous ceux qui n'avaient pas répondu.

Sur 167 personnes sélectionnées au cours de cette enquête, 44 ont répondu.

Les 44 personnes ayant répondu au questionnaire n'étaient pas dans l'obligation de répondre à toutes les questions. Il en découle, pour l'analyse statistique, que le nombre total de réponses varie pour chaque question entre 39 et 44.

Une majorité d'hommes a répondu au questionnaire (30 hommes contre 10 femmes).

22 personnes sur 44 ont entre 37 et 47 ans, 11 personnes entre 47 et 57 ans, 5 personnes entre 27 et 37 ans et 2 personnes entre 57 et 67. Parmi les questionnaires récoltés il n'y a personne de la tranche des 17-27 ans.

Les personnes sondées travaillent pour la plupart à temps complet. Une personne travaille à 90%, 3 à 80%, 2 à 70%, 1 à 60% et 1 à 30 %.
Les professions des 44 personnes interrogées sont toutes très diverses (actuaire, analyste, architecte-urbaniste, assistant social, avocat, biologiste, comptable, ingénieur ETH, économiste, éducateur, employé de commerce, fonctionnaire de police, historien, informaticien, juriste, licencié en sciences politiques, licencié rer. Pol, logopédiste,

[38] Pour des raisons de confidentialité, nous ne fournissons pas les résultats bruts du questionnaire.

médecin, pédagogue, psychologue, psychothérapeute, spécialiste en ressources humaines).

Parmi les fonctions énumérées, nous constatons un nombre élevé de dénominations telles que « chefs » (de service ou autres), de « responsables » ainsi que de « collaborateurs ». De plus, il y a une forte proportion de responsables et de chefs. Ceci est probablement dû au fait que l'enquête a été envoyé en premier lieu aux chefs de services et que Jacques Cordonier leur a nommément demandé de répondre au questionnaire. Quant aux collaborateurs, ils ont été sollicités par leur chef de service.

Certaines personnes interrogées ont eu de la peine à différencier la profession de la fonction au sein de l'ACV.

Pour les langues de travail, c'est le français qui est le plus utilisé (mentionné 39 fois), suivi de l'allemand (mentionné 26 fois). Nous remarquons que l'anglais est quand même assez utilisé (mentionné 12 fois).

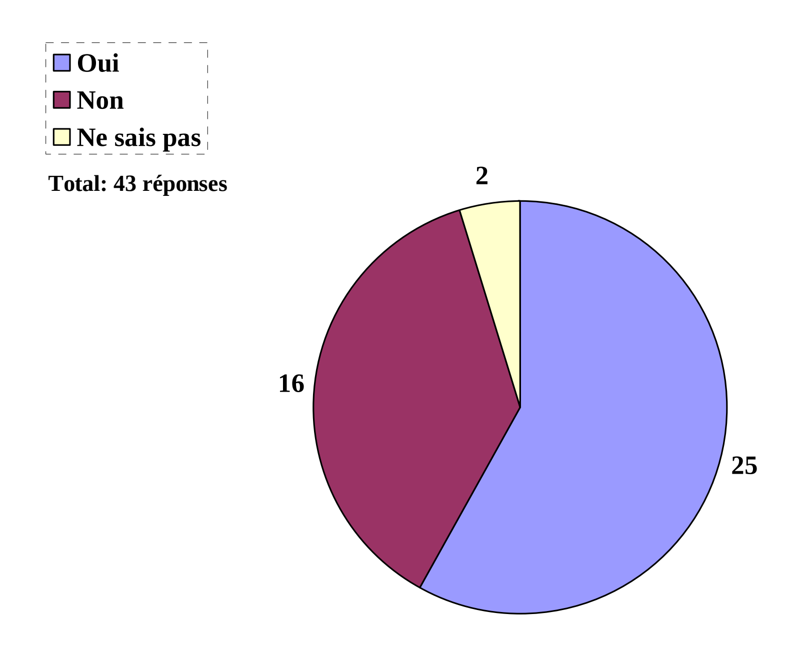
Les personnes sondées travaillent pour la plupart à Sion (31 personnes). Les autres proviennent d'Ayent (1 personne), de Brigue (1 personne), de Granges (1 personne), de Martigny (1 personne) et de Monthey (4 personnes).
Nous avons 11 personnes rattachées au département « finances, agriculture et affaires extérieures », 12 personnes rattachées au département « santé, affaires sociales et énergie », 9 personnes rattachées au département « éducation, culture et sport », 5 personnes rattachées au département « économie, institutions et sécurité » et 3 personnes au département « transports, équipement et environnement » qui ont répondu à notre enquête.

Tous les services de l'ACV n'ont pas répondu à notre enquête. Un tableau en annexe[39] synthétise le nombre de services appartenant à l'Administration par Département ; le nombre de services ayant répondu au questionnaire par département ; et le nombre de personnes ayant répondu au questionnaire par service et département.

Pour notre enquête, tous les services ne sont pas représentés, il faudra donc prendre avec précaution les résultats obtenus.

[39] Annexe : tableau récapitulatif du nombre de personnes et services ayant répondu au questionnaire (par Département).

Question 1 : Existe-t-il une bibliothèque dans votre service ?



1 Hypothèse

Cette question permet de savoir dans quels services et départements se trouve ou non une bibliothèque ou un centre de documentation. En cas de réponse positive, nous avons demandé aux personnes concernées de nous indiquer le nom du responsable et le nom de la bibliothèque de l'ACV. Ces informations nous ont servi à l'élaboration d'un inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV. Nous ferons donc dans un premier temps l'analyse de la question sur l'existence ou non d'une bibliothèque (2a) et dans un deuxième temps, l'analyse du dépouillement de notre inventaire sur les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV (2b).

2 Analyse

2a) relative à l'existence ou non de bibliothèques au sein de l'ACV

Le graphique indique l'existence ou non d'une bibliothèque au sein des services interrogés. Sur 43 personnes, 25 ont mentionné l'existence d'une bibliothèque, 16 ont

répondu non et 2 ne savent pas. Nous pouvons donc déduire que les collaborateurs de l'ACV sont généralement au courant de l'existence ou non d'une bibliothèque puisque seules 2 personnes ignorent la disponibilité d'un tel service. Par contre, 16 collaborateurs n'ont pas accès à une bibliothèque interne et doivent se documenter autrement.

D'après les résultats de notre questionnaire, dans la majorité des cas, les services de l'ACV disposent d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation interne. Cependant, certaines personnes mentionnent comme bibliothèque interne une bibliothèque ouverte au public extérieur de l'ACV. Nous n'avons dès lors pas pris ces réponses en considération car elles n'entrent pas dans les critères que nous avions définis[40].

Lors de nos entretiens en avril 2004, nous avons constaté parmi les six services visités[41] que le Service parlementaire était le seul à posséder une bibliothèque. D'après les résultats de notre enquête, nous constatons que 25 personnes sur 43 interrogées confirment l'existence d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation au sein de leur service. Cependant, comme mentionné dans le paragraphe précédent, les bibliothèques décrites ne correspondent pas toujours à nos critères.

Le tableau de la page suivante présente les bibliothèques et centres de documentation dans les différents départements de l'ACV.

---

[40] Ces critères ont été définis dans le chapitre 3 : méthodologie.

[41] Les six personnes interviewées recouvrent les départements et services suivants : Information de l'Etat du Valais, Service social de protection des travailleurs et des relations du travail, Département de l'économie, des institutions et de la sécurité, Service du personnel, Service parlementaire, le Centre de Management Public.

Tableau des bibliothèques et centres de documentation existants selon les résultats de notre questionnaire

Département	Bibliothèque : (Nom du service et/ou de la Bibliothèque)
Santé, des affaires sociales et de l'énergie	- Centre médico-éducatif « la Castalie » - Médiathèque des Institutions psychiatriques du Valais Romand - Archives internes du service de la santé publique - Service de l'assurance invalidité[42]
Education, de la culture et du sport	- Bibliothèque des musées cantonaux - Bibliothèque du CDTEA[43] de Monthey - Centres et bibliothèques du Service Cantonal de la Jeunesse
Transports, de l'équipement et de l'environnement	- Office du Patrimoine, des Monuments et de l'Archéologie[44] - Bibliothèque juridique du service SAJTEE[45]

[42] Il ne s'agit pas d'un service de l'Etat de Valais, mais d'un établissement autonome de droit public. Projet de mettre en place une bibliothèque.

[43] Centre pour le Développement et la Thérapie de l'Enfant et de l'Adolescent. Sous service du Service Cantonal de la Jeunesse ; il existe plusieurs centres CDTEA régionaux.

[44] Sous service du Service des Bâtiments, des Monuments et Archéologie (SBMA).

[45] Service Administratif et Juridique du Département des Transports, de l'Equipement et de l'Environnement de l'Etat du Valais.

Economie, des institutions et de la sécurité	- Bibliothèque de la police cantonale - Bibliothèque du service de la chasse, de la pêche et de la faune
Finances, de l'agriculture et des affaires extérieures	- Bibliothèque du SPO[46] - Office bibliothèque pour documentation SAP[47]

[46] Service du Personnel et de l'Organisation

[47] Service Cantonal de l'Informatique.

D'après le tableau ci-dessus, nous constatons que dans chaque département de l'ACV il existe au moins un service disposant d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation destiné aux collaborateurs de l'ACV. Nous pouvons en déduire que les collaborateurs ont besoin de se documenter, surtout dans les domaines spécialisés. Par contre, ce tableau n'est pas exhaustif étant donné que les collaborateurs n'ont pas tous répondu au questionnaire.

Si nous comparons ces résultats avec ceux de l'enquête lancée en 2001 par Geneviève Bornet[48], nous constatons qu'il existe quand même un certain nombre de bibliothèques administratives, surtout dans les domaines spécialisés. Cette enquête ne fournit pas d'informations suffisantes sur l'existence ou non de bibliothèques ou de centres de documentation internes à l'ACV. Ceci est peut-être dû au fait qu'il manque une définition claire de ce qu'est une bibliothèque.

2b) détaillée des bibliothèques et centres de documentation répertoriés dans l'Inventaire[49]

Fonds

Selon les résultats de l'inventaire, nous constatons qu'au Département de la santé, des affaires sociales et de l'énergie, trois services possèdent chacun une bibliothèque ou un centre de documentation :

- Le Centre médico-éducatif « La Castalie »
- Les Institutions Psychiatriques
- Le Service de la santé publique

[48] Annexe : Tableau de dépouillement des questions 37 et 38 de la rubrique VI de « l'enquête systématique sur l'archivage dans l'administration cantonale valaisanne par les Archives d'Etat du Valais ».

[49] L'inventaire des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV se trouve en deuxième partie du mémoire.

Les bibliothèques de ces services contiennent des fonds similaires. Dans ce même Département, à l'office cantonal AI la construction d'une bibliothèque est en projet.

Dans les autres départements de l'ACV, il y a une ou au maximum trois bibliothèques ou centres de documentation.

Types de documents

Documents papiers

Dans les différentes bibliothèques et centres de documentation, une majorité (9 sur 12) possèdent des revues spécialisées dans leur domaine. Les livres constituent également un élément important dans les fonds des bibliothèques et centres de documentation répertoriés. Le CME « La Castalie », les Institutions Psychiatriques, le Service de la santé publique, le Service cantonal de la Jeunesse, le Centre pour le Développement et la Thérapie de l'Enfant et de l'Adolescent (CDTEA) possèdent des mémoires, des travaux de diplômes et des travaux scientifiques surtout dans les domaines de la psychologie, la médecine, la pédagogie, la santé, l'enfance et la famille :

Documents électroniques

Les cd-rom, les cassettes vidéo et sonores, les DVD et les documents numériques sont présents uniquement dans les bibliothèques et centres de documentation suivants :

- Service cantonal de la Jeunesse
- Centres CDTEA
- Musées cantonaux
- Service du patrimoine, des monuments et de l'archéologie
- Service de la chasse, de la pêche et de la faune
- Service cantonal de l'informatique.

Organisation

Concernant l'organisation des bibliothèques et centres de documentation répertoriés dans notre inventaire, nous constatons que dans la majorité des cas (11

sur 12 bibliothèques) il n’y a pas de professionnels en Information et Documentation qui s’en chargent. En général, l’organisation est une tâche relative aux secrétaires des services.

Gestion du fonds

Un grand nombre de bibliothèques et centres de documentation au sein de l’ACV ne disposent pas d’un système de catalogage. Parmi ceux qui gèrent leur fonds avec un système de catalogage, 2 bibliothèques sur 12, dont les différents centres du Service cantonal de la Jeunesse, utilisent un système manuel (sur fiche) et 5 bibliothèques sur 12 ont un catalogue informatisé**.**

Dans les différentes bibliothèques et centres de documentation, le système de classification n’est pas homogène. Le classement par ordre alphabétique et thématique est le plus souvent adopté. Toutefois, la CDU (Classification Décimale Universelle) ainsi que le classement chronologique sont également utilisés. La plupart des fonds des bibliothèques et centres de documentation ne sont pas indexés.

Prestations des bibliothèques (aide à la recherche, service de référence, etc.)

En ce qui concerne les prestations des bibliothèques, nous constatons que la majorité (8 sur 12) n’en offrent pas. Cependant, la bibliothèque des musées cantonaux propose une aide à la recherche, la bibliothèque juridique du Service Administratif et Juridique du département des Transports, de l'Equipement et de l'Environnement de l'Etat du Valais (SAJTEE) établit une liste des nouvelles acquisitions qui est envoyée aux collaborateurs et la Police cantonale offre une réservation en ligne des documents depuis le poste des collaborateurs.

Accès

Dans la majorité des cas, les bibliothèques et centres de documentation ne sont ouverts qu’aux collaborateurs du service.

Collaboration

Nous constatons que seuls trois services collaborent avec des institutions extérieures à l'ACV Ces dernières collaborent avec les institutions extérieures à l'ACV tels que :

- L'Office fédéral de l'environnement
- COCOBIB (COmmission de COordination des BIBliothèques valaisannes)
- Le Service du patrimoine - monuments et archéologie collabore avec la Médiathèque Valais.

Le Service de l'assurance invalidité a pour projet une future collaboration avec les autres offices AI romands. Les divers bibliothèques et centres de documentation du Service cantonal de la Jeunesse sont les seuls à collaborer activement entre eux.

3 Pistes de recommandations

- Faire collaborer les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV en réalisant les actions suivantes:
- Instaurer un catalogue commun en ligne de toutes les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV.
- Centraliser les abonnements aux revues spécialisées et aux bases de données
- Établir un système de prêt interbibliothèques pour les documents papiers
- Créer d'autres bibliothèques ou centres de documentation dans l'ACV (étant donné l'utilité des bibliothèques existantes).
- Faire collaborer les bibliothèques du Département de la santé, des affaires sociales et de l'énergie pour le partage des ressources, les acquisitions et les abonnements aux revues spécialisées.
- Faire collaborer le Service Cantonal de la Jeunesse avec les bibliothèques du Département de la santé, des affaires sociales et de l'énergie car elles couvrent les mêmes domaines.
- Créer un Service de Coordination pour mettre en place les mesures susmentionnées

Question 2 : Parmi les documents que vous possédez de manière permanente dans votre bureau, quels domaines d'intérêts professionnels sont couverts ?

1 Hypothèse

Nous avions fait l'hypothèse que plusieurs personnes avaient les mêmes domaines d'intérêts professionnels et que nous pourrions donc faire des propositions pour rationaliser, si nécessaire, la gestion des ressources par leurs mises en commun par exemples. Nous avons remarqué que certains domaines sont effectivement partagés par plusieurs personnes de services différents. Nous ferons dans un premier temps l'analyse des domaines d'intérêt professionnels similaires entre personnes de services différents (2a) et dans un deuxième temps, l'analyse des domaines d'intérêts professionnels similaires entre personnes d'un même service (2b).

2 Analyse

2a) des domaines d'intérêt professionnels similaires entre personnes de services différents

Nous avions décidé de faire un tableau[50] intégrant une liste des services ayant pour domaines similaires la gestion, le droit, l'administration publique et les affaires sociales, car ces domaines étaient partagés par plus de dix personnes sur quarante-quatre répondantes. Nous avions toutefois décidé de ne pas traiter de la même manière les domaines de l'éducation, des finances, de la culture, de l'économie, du sport, de l'agriculture et de l'énergie, car ils étaient partagés par moins de dix personnes.

Nous nous sommes rendues compte que les catégories de domaines étaient très larges et que des documents utiles à un service dans un domaine n'étaient pas forcément utiles à un autre service. Par exemple, pour le domaine du droit : le

[50] Annexe: Tableau listant les services ayant les mêmes domaines d'intérêt.

Service de l'assurance invalidité n'aura pas des documents contenant des sujets identiques au service de police. Nous avons donc décidé de seulement mentionner en annexe le tableau et de ne pas l'analyser car il ne nous donne pas de données interprétables et utiles pour nos propositions et recommandations.

Etant donné que cette question ne nous permet pas de connaître les domaines contenus dans les bureaux des collaborateurs et que nous voulions quand même avoir des informations sur ces domaines, nous avons choisi de traiter la question 5 : « quels types de documents et dans quels domaines recherchez-vous de l'information ? ». Cette question est ouverte, les réponses sont donc plus précises et nous ont permis d'établir une liste de domaines et sous-domaines plus pertinents et plus spécifiques. Cette question permet également de lister des domaines que nous n'avions pas mentionnés dans le questionnaire, tels que la technique et la culture.

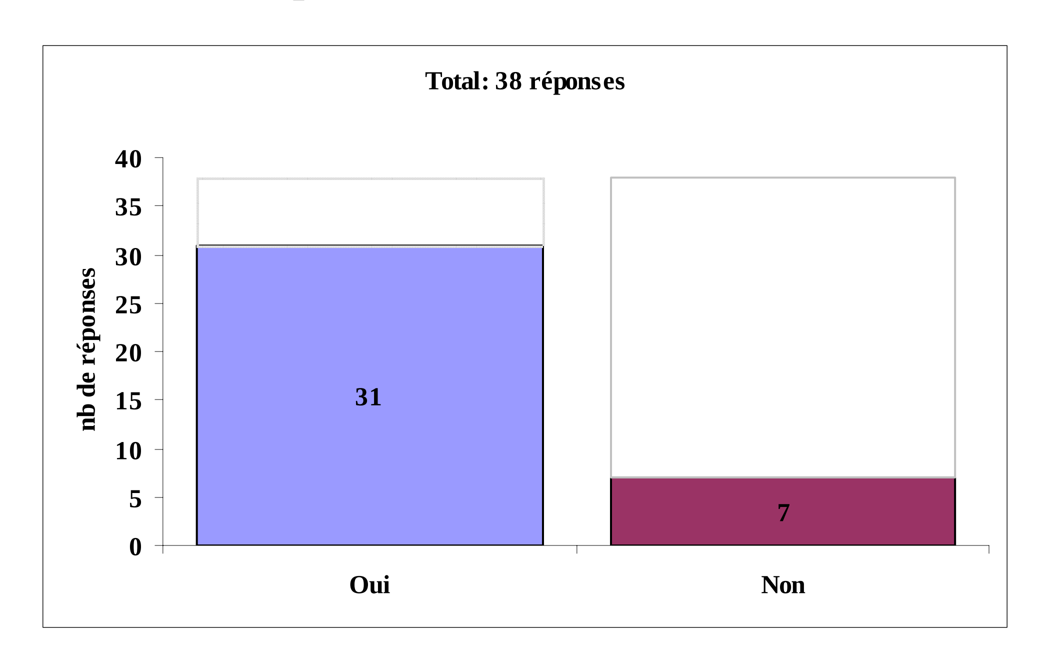
2b) des domaines d'intérêt professionnels similaires entre personnes d'un même service

Majoritairement, une seule personne par service a répondu au questionnaire. Il nous a donc été impossible de retirer des données utiles puisque nous ne pouvons pas définir les domaines partagés par plusieurs personnes d'un même service. Par contre, en nous référant aux réponses de la question 3, nous pourrons définir si oui ou non les documents sont partagés par plusieurs personnes d'un même service sans tenir compte d'un domaine spécifique.

3 Pistes de recommandations

Se référer à la question 5

Question 3 : Est-ce que d'autres personnes utilisent les documents disponibles dans votre bureau ?



1 Hypothèse

Cette question nous permet de savoir si les documents sont prêtés entre les bureaux et de déterminer s'il y a un partage des documents. Si c'est le cas, nous pouvons envisager la mise en commun d'un fonds physique ou électronique. Si non, les résultats nous montrent que les documents ne sont pas tellement partagés et qu'ils ne circulent pas dans les différents bureaux. Les raisons peuvent être la méconnaissance de l'existence de ces documents ou un manque de collaboration entre les différents bureaux.

2 Analyse

La majorité des collaborateurs sondés (31 sur 38) ayant répondu à cette question affirment que d'autres personnes utilisent les documents qu'ils possèdent dans leurs bureaux. Ce constat va dans le sens de notre hypothèse selon laquelle les documents sont utilisés par plusieurs personnes d'un même service. De plus, nous avions déjà constaté lors des entretiens effectués à l'étape 2 que les documents à disposition étaient utilisés par plusieurs personnes, sauf ceux qui sont confidentiels. Cette dernière information ne transparaît pas dans les résultats du questionnaire.

3 Pistes de recommandations

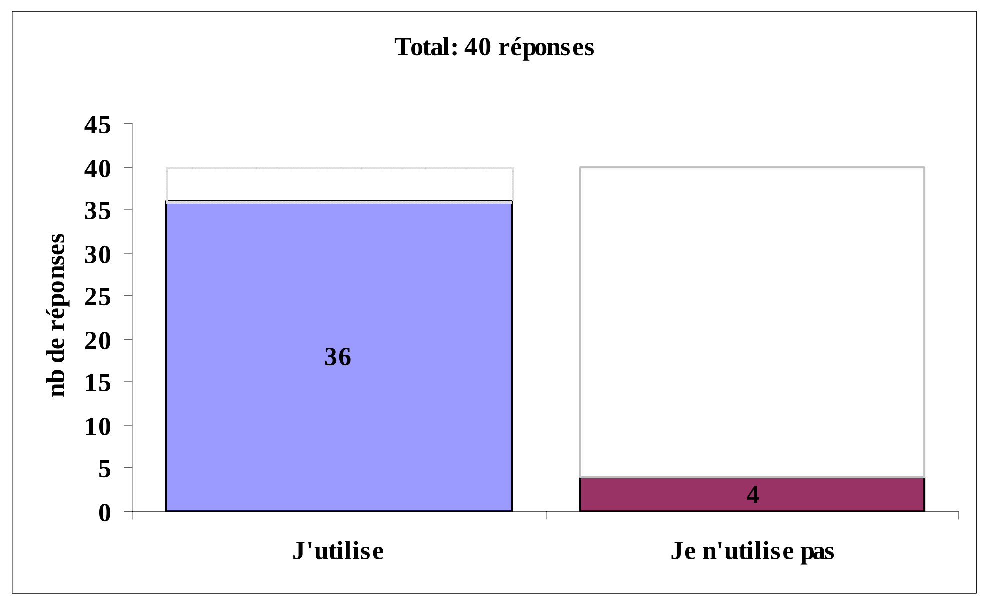
- Centraliser les documents par la mise en commun des fonds
- Créer un service de coordination à même de réaliser cette tâche

Question 4 : Utilisez-vous ou non les ressources suivantes? Si non, pourquoi ?

1 Hypothèse

Cette question nous permet d'identifier les pratiques des collaborateurs en matière de ressources documentaires. Les résultats nous montrent ce que les collaborateurs utilisent comme ressources pour s'informer dans le cadre de leurs tâches quotidiennes. Les résultats nous renseignent sur l'utilité des ressources. Afin de connaître les raisons pour lesquelles certaines ressources ne sont pas utilisées, nous avons proposé des réponses à choix multiples dont les occurrences étaient les suivantes : « pas utile », « pas le temps », « contenu insuffisant », « qualité insuffisante » ou « autres ».

Question 4.1 Utilisez-vous ou non les magazines spécialisés ?



2 Analyse

36 collaborateurs sur 40 utilisent les magazines spécialisés et seulement 4 ne le font pas. Ce résultat montre la grande importance de cette source d'information au

sein de l’ACV. Ceci peut s’expliquer par le fait que ce genre de magazine contient des informations actuelles et pertinentes dans un domaine spécifique.

Pour ceux qui ont répondu « je n’utilise pas », la raison prépondérante pour la non-utilisation est le manque de temps (2) pour la consultation ou la lecture des magazines spécialisés. Ce manque de temps est éventuellement lié à la ressource elle-même qui n’est peut-être pas accessible assez rapidement. Nous pouvons imaginer qu’il n’existe probablement pas de dépouillement des magazines et que les articles ne sont pas accessibles facilement car il n’y a peut-être pas de répertoire ou de catalogue à disposition.

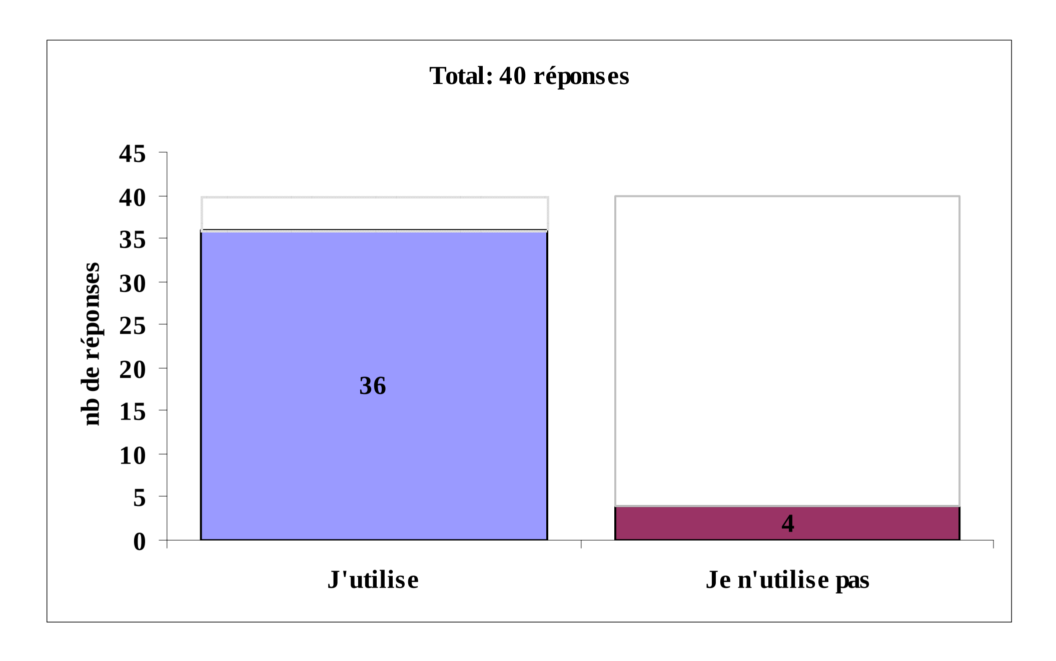
Les collaborateurs semblent satisfaits de la qualité du contenu des magazines spécialisés car ce critère ne figure pas parmi les raisons de leur non-utilisation. Seule une personne conteste la qualité des magazines, ce qui témoigne d’une bonne qualité générale des magazines spécialisés. Une autre ne voit pas l’utilité de cette ressource.

3 Pistes de recommandations

Dépouiller régulièrement les magazines et répertorier les articles dans une base de données



Question 4.2 Utilisez-vous ou non les livres ?



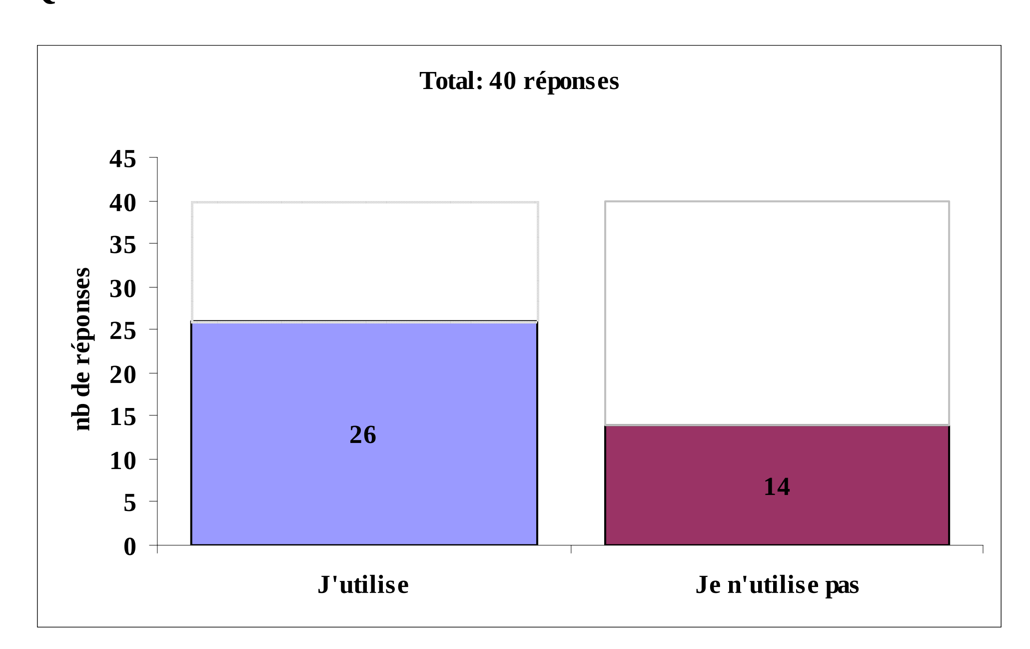
2 Analyse

36 collaborateurs sur 40 utilisent des livres dans le cadre de leur travail. Seulement 4 personnes ne le font pas. Parmi les personnes qui n'utilisent pas cette ressource, il y en a quatre qui n'ont pas le temps de les consulter. Ce constat s'explique peut-être par le fait que la consultation des livres demande plus de temps vu la plus grande densité d'informations contenues.

3 Pistes de recommandations

Rassembler les ouvrages les plus demandés dans la bibliothèque du service ou dans un espace commun.

Question 4.3 : Utilisez-vous ou non des cd-rom ?



2 Analyse

26 personnes sur 40 ont répondu qu'elles utilisaient cet outil dans le cadre de leur travail. Par contre 14 ne le consultent pas. Nous pouvons en déduire que les cd-rom sont quand même un outil souvent utilisé parmi les collaborateurs de l'ACV.

5 personnes manquent de temps pour les consulter, 3 disent que l'outil n'est pas utile pour leur travail, une mentionne que le contenu est insuffisant. Ceux qui ont coché « autres » utilisent principalement des « documents publiés »[51]. Cette

[51] Réponse donnée telle quelle dans le questionnaire

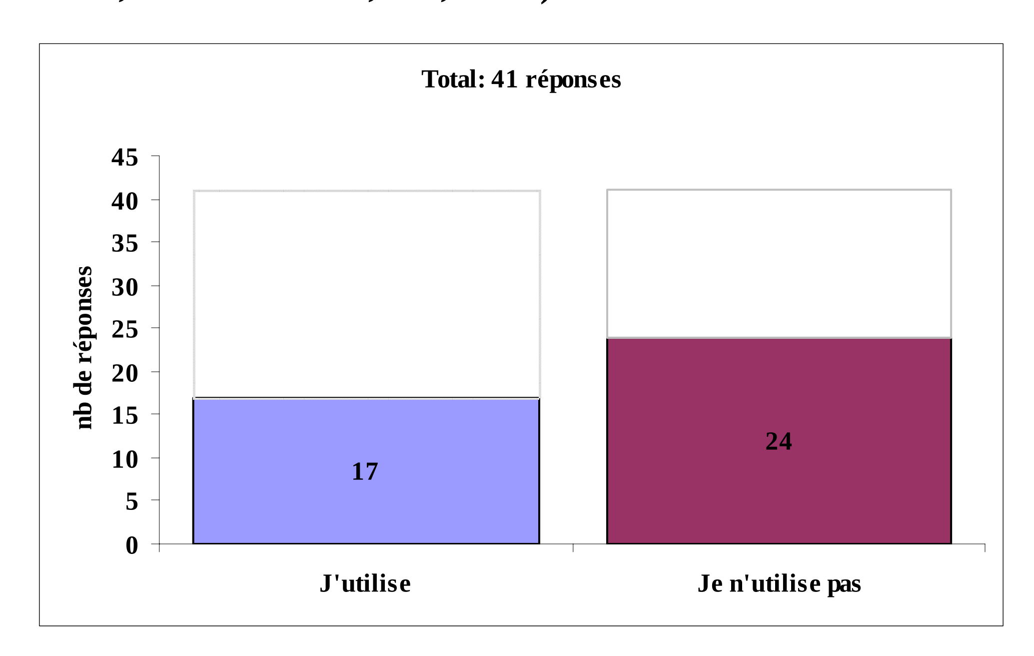
dernière réponse ne nous indique pas de quoi il s'agit concrètement. Une personne du Service de la jeunesse a indiqué que ce genre de ressource n'est pas répertoriée dans leur bibliothèque. D'autres méconnaissent l'outil. En effet, elles mentionnent que ce n'est pas un matériel de travail courant.

Même si les cd-rom sont utilisés par une grande partie des collaborateurs, nous constatons que les documents imprimés restent une source d'information importante.

3 Pistes de recommandations

Former les collaborateurs à l'utilisation des cd-rom

Question 4.4 Utilisez-vous des documents audio-visuels (cassettes audio, cassettes vidéo, CD, DVD) ?



2 Analyse

Dans le cadre de leur travail, 17 personnes sur 41 utilisent des ressources audio-visuelles et 24 ne les utilisent pas couramment. La majorité des sondés n'utilise donc pas cette ressource. Les raisons de la non-utilisation sont multiples. 13 personnes estiment qu'elles ne sont pas utiles, 7 manquent de temps et une indique que le contenu est insuffisant. Une personne n'a pas l'opportunité

d'utiliser ces ressources et une autre mentionne qu'elle n'a pas l'habitude de le faire.

Les résultats montrent bien que les ressources audio-visuelles sont moins utilisées par les collaborateurs que les ressources sur papier. Nous pouvons en déduire que ces ressources ne sont pas vraiment pertinentes pour l'accomplissement de leur travail.

Les résultats correspondent aux informations recueillies lors de nos premières interviews pendant la 2ème étape où les collaborateurs n'ont pas mentionné les ressources audio-visuelles comme source d'informations importante.

3 Pistes de recommandations

Créer une salle multimédia par département qui serait à disposition des collaborateurs des services qui utilisent ces ressources

Question 4.5 Utilisez-vous ou non des revues en ligne ?

Total: 40 réponses

nb de réponses

45
40
35
30
25
20
15
10
5
0

27
13

J'utilise
Je n'utilise pas

2 Analyse

27 personnes sur 40 utilisent les revues en ligne et 13 ne les utilisent pas. En comparaison avec les ressources papier du même type (magazines spécialisés), nous constatons que les magazines en ligne sont moins utilisés.

Trois collaborateurs ont répondu « pas utile », six personnes ont répondu « pas le temps ». Deux collaborateurs ont répondu ne pas connaître ce support et une personne a répondu qu'elle préférait lire sous format papier. Une personne a mentionné ne « pas avoir assez de moyens financiers ».

Parmi les 13 personnes qui « n'utilisent pas » cette ressource, il se peut que ce soit par méconnaissance de ce support. De plus, le facteur financier semble également jouer un rôle important, car les abonnements coûtent cher. Parmi les 13 personnes qui n'utilisent pas cette ressource, il est possible que ce soit parce qu'elles n'y ont pas accès.

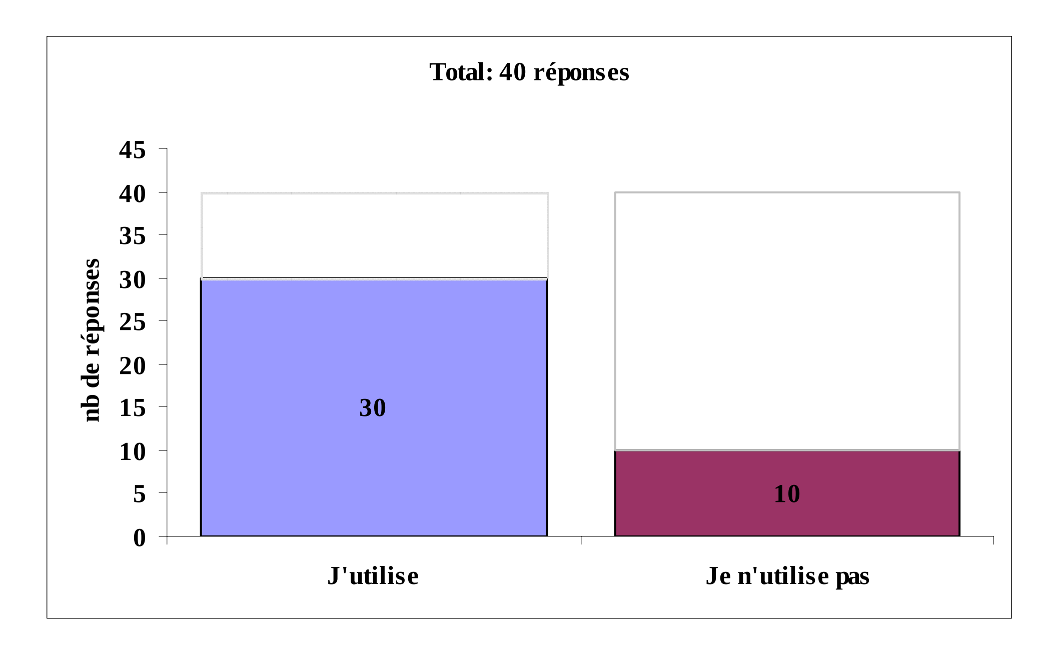
3 Pistes de recommandations

Centraliser les abonnements aux revues électroniques et donner accès à tous les services

Initier les collaborateurs à l'utilisation des revues électroniques

Donner l'accès aux revues électroniques à tous les collaborateurs de l'ACV

Question 4.6 Utilisez-vous ou non des bases de données ?



2 Analyse

Selon le graphique, les bases de données sont un outil de travail utilisé par une majorité de collaborateurs de l'administration. 30 personnes sur 40 profitent de

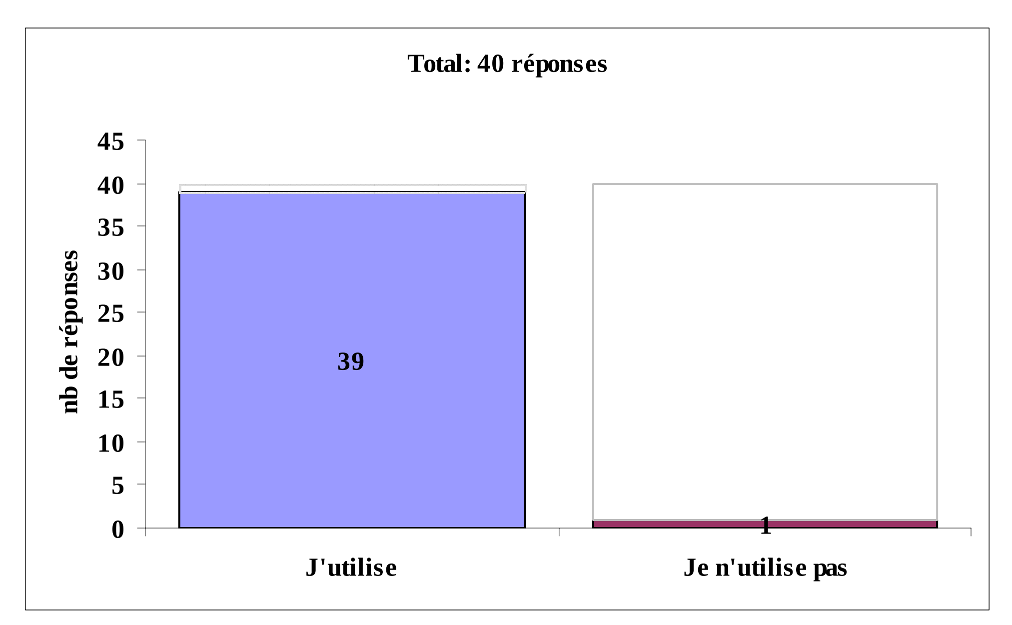
cette ressource dans le cadre de leur travail et 10 ne l'utilisent pas. Nous constatons que l'utilisation des bases de données est inférieure à celle des livres et des magazines spécialisés.

Il est intéressant d'observer que la plupart des personnes ont donné comme raison de la non-utilisation des bases de données, le manque de temps (4) et leur non-utilité (4). Une personne a mentionné un « contenu insuffisant » et une personne une « qualité insuffisante ». Le manque de temps est peut-être dû aux difficultés de recherche dans les bases de données.

3 Pistes de recommandations

Former les collaborateurs à la recherche dans les bases de données

Question 4.7 Utilisez-vous ou non Internet ?



2 Analyse

Nous constatons que l'utilisation d'Internet est très élevée au sein de l'ACV. 39 personnes sur 40 l'utilisent et une ne l'utilise pas. Ceci s'explique, entres autres, par le fait qu'Internet est accessible depuis chaque poste et que nous trouvons plus ou moins rapidement les informations souhaitées. Ce chiffre élevé peut également s'expliquer par la grande masse d'informations se trouvant sur lnternet.

Parmi les personnes qui ont répondu « non » à cette question, une personne a mentionné un manque de temps comme raison de la non-utilisation de cette ressource. Les autres raisons, telles que la qualité insuffisante, le contenu insuffisant ou encore la non-utilité de la ressource, n'ont pas été relevées par les personnes sondées. Ceci démontre une certaine confiance en la qualité d'Internet et aux informations trouvées sur les différents sites.

3 Pistes de recommandations

Mettre à disposition une liste de favoris classés par thèmes

Question 5 : Indiquez une à trois recherches de documents ou d'informations effectuées au cours des derniers mois en précisant le domaine et le type de documents. Indiquez également pour chaque recherche les personnes ou services extérieurs auprès desquels vous avez fait ces recherches.

1 Hypothèse

Par cette question, nous voulions connaître les types de documents recherchés par domaines ainsi que les personnes ou services auprès desquels les recherches ont été effectuées. Nous constatons que peu de personnes ont répondu de manière exhaustive. La plupart des personnes ont mentionné uniquement le domaine de recherche, sans mentionner le type de document ou inversement. Nous avons donc décidé de traiter les réponses de la manière suivante :

Extraire les types de documents proposés et en faire une liste afin d'avoir un aperçu des types de documents recherchés auprès d'autres personnes ou institutions. La typologie nous permet également d'imaginer les moyens pour se procurer la documentation. Par exemple, un livre devra être fourni physiquement. La jurisprudence peut être fournie sous format électronique, etc. (2a).

Extraire les domaines à partir des sujets recherchés par les collaborateurs. Nous regrouperons les services par domaines pour pouvoir ensuite en tirer des conclusions. Pour ce faire, nous nous sommes inspirées de la classification employée par la Médiathèque Valais et nous avons ainsi déterminé les grands domaines, tels que « droit, santé, économie, sciences politiques, culture, technique, éducation et jeunesse, statistique, sociologie ». Pour certains domaines, nous avons créé des sous-domaines afin de mieux les distinguer. Pour certains sujets, il nous a été impossible de les classer, nous les avons donc mis dans la catégorie « inclassable » (2b).

Comparer les domaines recherchés avec les domaines couverts par les bibliothèques et centres de documentation répertoriés dans notre inventaire afin de faire des recommandations à ce sujet (2c).

Nous avons classé dans un ordre décroissant les institutions, personnes ou moyens utilisés pour faire des recherches (2d).

2 Analyse

2a) relative à la typologie des documents

Etant donné que les documents juridiques sont beaucoup utilisés, nous avons élaboré une typologie propre à ces derniers. Outre cette typologie, nous avons relevé quatre autres types de documents.

Tableau des typologies de documents :

Typologie des documents juridiques :	Autres types de documents
Arrêts	Statistiques
Directives	Ouvrages spécialisés
Revues juridiques	Articles, Articles scientifiques
Doctrine	Bibliographie
Jurisprudence	
Définitions juridiques	

Législation, législation cantonale

Motions

Nous constatons que les recherches des types de documents juridiques sont plus fréquentes que les recherches des autres documents. La jurisprudence, la doctrine et la législation suscitent le plus d'intérêt. Par contre, les autres documents juridiques tels que les arrêts du Tribunal fédéral des assurances, les motions, les définitions juridiques, les directives et les revues juridiques sont uniquement mentionnés par un service. Ceci s'explique par le fait que les collaborateurs ont un besoin important d'utilisation de la législation, de la jurisprudence et de la doctrine. Ce sont des documents indispensables dans le cadre du travail d'une administration.

Les autres types de document tels que les statistiques, les ouvrages spécialisés, les bibliographies et les articles sont chacun uniquement mentionnés par un service.

Lors des entretiens effectués à l'étape 2, nous avions remarqué que les documents les plus fréquents dans les bureaux étaient de type documentation de base ou ouvrages de référence dans le domaine professionnel du collaborateur, ainsi que des dictionnaires. Nous nous rendons compte que ce sont les « autres types de documents » qui sont recherchés (articles, ouvrages spécialisés, etc.). Ce constat nous a amenées à penser que les documents dans les bureaux ne sont pas recherchés puisqu'ils sont immédiatement accessibles. Les recherches s'effectuent dans des domaines peut-être plus spécifiques qui se trouvent dans des documents à contenu plus spécialisé.

Pour connaître les services recherchant les mêmes types de documents, se référer au tableau en annexe[52].

---

52 Annexe : Tableau des services recherchant les mêmes types de documents

2b) relative aux domaines de recherche

Tableau des services recherchant les mêmes domaines :

Domaine	Service
Droit	Service des affaires extérieures et de droit économique
	Service cantonal de la jeunesse
	Service administratif et juridique
	SMC
Assurances sociales	Caisse de compensation
	Office AI
Santé (Médecine)	Service cantonal de la jeunesse
	La Castalie
Pharmacie	Service vétérinaire
Économie	Caisse de compensation du canton du Valais
	Service vétérinaire
Gestion d'entreprise	Service de l'action sociale
	La Castalie
Gestion des ressources humaines	Service du personnel et de l'organisation
Sciences politiques	Service des affaires intérieures
Culture	Musées cantonaux
	SBMA
Technique	Service cantonal de l'informatique
	Service des affaires extérieures et de droit économiques
	SMC
	Établissements pénitentiaires, MET Pramont
Nature et environnement	Service administratif et juridique
	Chasse, pêche et faune
Éducation et jeunesse	CDTEA
	Service cantonal de la jeunesse
Statistique	Service de la santé publique

	Caisse cantonale de compensation du canton du Valais
Sociologie	La Castalie
Inclassables :	
Préparation d'un projet d'allocution de M. le CE Thomas Burgener	Service de la Santé publique Caisse de compensation du canton du Valais
Préparation de questions d'examens d'apprentis	
Informations médicales précises	Service cantonal de l'informatique
Infos sur les voyages	

Dans la plupart des cas, nous constatons qu'il s'agit de recherches très spécifiques et parfois très ponctuelles. Il nous a donc été parfois un peu difficile de classer tous les sujets énoncés. Dans certains cas, il serait nécessaire de mieux connaître les projets de recherche et les projets en cours afin de comprendre les contextes dans lesquels les recherches ont été effectuées. De plus, pour la plupart des réponses, il s'agit de sujets ayant un rapport direct avec les domaines d'intérêt du service, par exemple un collaborateur du service de la chasse, de la pêche et de la faune, a mentionné une recherche sur le loup. Les réponses nous montrent qu'il est rare qu'un collaborateur fasse des recherches en dehors des domaines propres à son service.

En général, nous remarquons que le droit est présent dans presque tous les services ce qui montre l'aspect transversal de ce domaine. De même, pour la médecine qui apparaît dans différents services, toutefois il faut aussi souligner qu'il s'agit de services similaires (les institutions psychiatriques et le centre CME « La Castalie »).

2c) relative aux domaines couverts par les bibliothèques répertoriées dans l'inventaire

En comparant les domaines couverts par les bibliothèques de notre inventaire ceux que nous avons établi, nous constatons que celui de la santé est bien couvert par les bibliothèques des services suivants : la Castalie, le service de la santé publique et des institutions psychiatriques. De même pour les thèmes de l'éducation et de la jeunesse, dont les six centres du Service cantonal de la jeunesse[53] disposent chacun d'une bibliothèque couvrant les domaines de l'éducation et de le jeunesse.

Concernant la culture, le service des musées cantonaux dispose d'un fonds important sur l'art et sur la culture.

Pour les domaines techniques, c'est la bibliothèque du service de l'informatique qui possède un fonds couvrant uniquement les systèmes d'exploitation et les bases de données. Outre l'informatique, les aspects du domaine technique ne sont pas couverts par les bibliothèques que nous avons retenues dans notre inventaire.
Les domaines de la nature et de l'environnement sont en partie couverts par la bibliothèque du service de la chasse, de la pêche et de la faune.

Concernant le droit, une partie de la bibliothèque du service administratif et juridique traite du droit privé et du droit administratif.

Les domaines de la sociologie et de l'économie ne sont pas couverts par les bibliothèques retenues dans notre inventaire. La gestion des ressources personnelles est couverte par le service du personnel et de l'organisation.

---

[53] Les six centres du service sont : Section administrative, Unité pour la promotion et le soutien des jeunes, Centres CDTEA, Unité de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Office éducatif itinérant, Office pour la protection de l'enfant. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche de l'inventaire du Service dans la partie 2 du mémoire.

Tableau des domaines recherchés similaires aux domaines couverts par les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV répertoriés dans notre inventaire

Domaine recherché par les collaborateurs de l'ACV	Bibliothèque possédant le domaine recherché dans son fonds
Droit	Service juridique et administratif
Santé	La Castalie Institutions psychiatriques Service de la santé publique
Économie	
Gestion des ressources personnelles	Service du personnel et de l'organisation
Sciences politiques	
Culture	Musées cantonaux / Office du patrimoine des monuments et de l'archéologie
Technique	Service de l'informatique
Éducation et jeunesse	Service de la jeunesse
Nature et environnement	Service de la chasse, de la pêche et de la flore
Sociologie	-
Statistiques	-

2d) relative aux personnes / organismes / moyens auprès desquels les collaborateurs font leurs recherches

Pour toutes recherches confondues, il est possible de classer dans un ordre décroissant les institutions, personnes ou moyens utilisés pour faire des recherches. Le tableau suivant intègre le nombre de réponses par moyen pour chacune des trois recherches effectuées au cours des derniers mois par les sondés.

	1ère recherche	2ème recherche	3ème recherche
Internet	30	24	19
Autres propositions que celles citées[54]	14	13	8
Autres collègues	6	6	6
Médiathèque Valais	4	3	1
Autres bibliothèques	3	4	2
Tribunal cantonal	2	0	0
Archives cantonales	1	2	0
ODIS	0	0	0
Total	60	52	36

Nous remarquons qu'Internet est l'outil le plus cité pour faire des recherches. Lors de l'élaboration de cette hypothèse, nous n'imaginions pas un tel engouement. Les entretiens nous avaient déjà donné des pistes concernant les moyens de se documenter des collaborateurs et notamment : Internet (dont l'e-mail), le téléphone et le fax. Il faut toutefois prendre en compte plusieurs facteurs qui ont pu influencer le nombre de réponses liées à Internet. Premièrement, Internet peut être utilisé pour faire appel à un autre collègue, par e-mail ; ceci biaise la réponse car nous entendions par Internet le fait de rechercher sur le web, notamment au travers de moteurs de recherche.

L'ODIS (Office bas-valaisan de Documentation et d'Information Scolaire) n'a jamais été sélectionné soit par méconnaissance soit par non-utilité.

Ces observations confirment plus ou moins les remarques faites lors des entretiens de la 2ème étape en avril 2004. L'Institut universitaire romand de Santé et de sécurité du Travail (IST, Lausanne) n'apparaît pas dans les réponses au questionnaire. De même, pour la bibliothèque du Parlement, qui n'a pas été

[54] Cette rubrique est analysée sur la page suivante.

retenue. Ceci est peut-être dû au fait que les services utilisant cette bibliothèque n'ont pas répondu au questionnaire ou que les collaborateurs ayant répondu ne jugent ces ressources pas nécessaires. La bibliothèque du Tribunal cantonal valaisan n'a été mentionnée que deux fois dans le questionnaire alors qu'elle a suscité de l'intérêt pendant les entretiens.

Analyse de la rubrique « autres propositions que celles citées»

Il est possible de classer les réponses selon la typologie suivante : « à l'aide de la documentation que les collaborateurs ont à disposition » ; « auprès de personnes externes, en général des privés »; « auprès d'autres cantons » ; « dans des archives », « Internet » ; « autres ». Voici le tableau des recherches faites par les collaborateurs de l'ACV auprès d'autres personnes, organismes ou moyens.

Tableau des recherches faites par les collaborateurs de l'ACV auprès d'autres personnes, organismes ou moyens

Recherches par service ou département	à l'aide de la documentation que les collaborateurs ont à disposition	auprès de personnes externes, en général des privés	auprès d'autres cantons	dans des archives	Internet	autres
CME La Castalie	3					
Réseau Santé Valais		3 (Editeurs, Librairies)				
SBMA	1		1			
Etablissements pénitentiaires		1 (Fabriques, Entreprises, Magasins)				
Service de l'action sociale						1 (Administration des finances)
Service administratif et juridique	2					
Caisse de compensation	2					
Santé publique				1		Observatoire de la Santé
Chasse, pêche,			2			Musée

faune						d'Histoire Naturelle
Vétérinaire					2	
Service des affaires intérieures	1		2			
SCJ : allemand						1
SPO		2	1			
Service des musées cantonaux	2					
Police cantonale				2		

Globalement, les personnes recherchent de la documentation le plus souvent auprès d'autres cantons ou chez elles. Les rubriques « personnes externe » et « autres » ont été sélectionnées chacune trois fois. Les recherches dans les archives ne sont pas très fréquentes, une seule personne se documente aux archives.

Certains services, bien qu'une seule personne par service ait répondu, semblent satisfaits par leur propre documentation puisque toutes leurs recherches sont faites chez eux. C'est le cas de :

- Le CME La Castalie
- Le SBMA
- Le Service administratif et juridique
- La Caisse de compensation
- Le Service des affaires intérieures
- Le Service des musées cantonaux

Nous déduisons de cela que la documentation mise à disposition dans les bibliothèques et dans les bureaux est utile pour les recherches et couvre bien chaque domaine d'intérêt. Selon notre inventaire, les services cités dans le tableau précédent possèdent des bibliothèques dans leurs services. Nous n'avons pas connaissance d'une bibliothèque pour le Service des affaires intérieures. Il est intéressant de voir que le Service de la santé publique, le Service de la chasse, pêche et faune et le Service cantonal de la jeunesse se documentent ailleurs et pas chez eux, même s'il existe une bibliothèque dans tous ces services mentionnés. Nous pourrions en déduire que leurs besoins documentaires ne sont pas totalement satisfaits par les bibliothèques internes. Les deux services ont indiqué qu'ils effectuaient leurs recherches auprès d'autres cantons.

3 Pistes de recommandations

Nous ferons des pistes de propositions relatives à la typologie des documents (3a). Nous ne ferons pas de propositions pour les domaines de recherches (3b). Nous ferons des pistes de recommandations relatives aux domaines couverts par les bibliothèques répertoriées dans l'inventaire (3c) et enfin relatives aux personnes /organismes / auprès desquels les collaborateurs font leurs recherches (3d).

3a) relatives à la typologie des documents:

Centraliser les documents juridiques

3b) relatives aux domaines de recherche

Pas de piste de recommandations

3c) relatives aux domaines couverts par les bibliothèques répertoriées dans l'inventaire

Faire collaborer les services similaires, tels que :

- « La Castalie », les institutions psychiatriques et le service de la santé publique
- les musées cantonaux et le SBMA
- Centraliser les ressources juridiques et les mettre à disposition de tous les services de l'ACV

- Faire connaître les fonds contenus à l'intérieur de l'ACV au travers de l'inventaire des bibliothèques et des centres de documentation de l'ACV que nous avons établi.
- Créer un service de coordination chargé de coordonner les fonds des différentes bibliothèques de l'ACV ainsi que les ressources utilisées.
- Elaborer un catalogue commun de toutes les bibliothèques de l'ACV
- Créer un répertoire des institutions ou des ressources consultées hors de l'ACV, classées par domaines

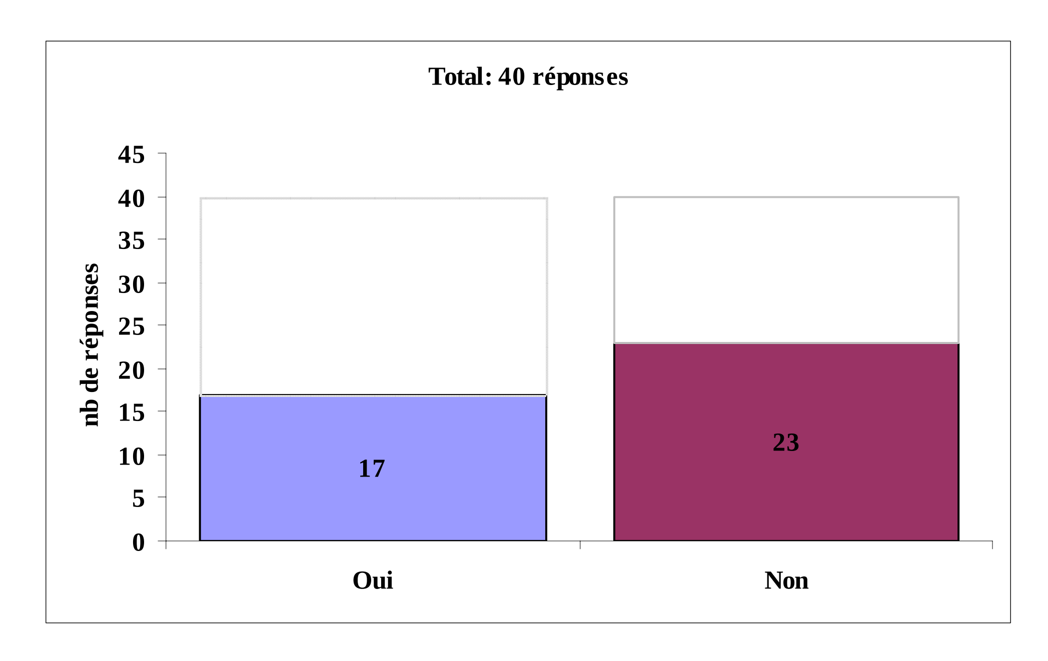
3d) relatives aux personnes / organismes / moyens auprès desquels les collaborateurs font leur recherches

- Etablir une liste des institutions ou une liste de favoris les plus souvent consultés par les collaborateurs du service pour les services qui effectuent des recherches dans des institutions hors de l'ACV.
- Elaborer des moyens de collaborations inter-cantonales pour la recherche de documentation
- Former les collaborateurs pour la recherche d'informations sur Internet

Nous avons élaboré un tableau du dépouillement des sujets recherchés par service[55]

[55] Annexe : Tableau de dépouillement des sujets recherchés par service

Question 7[56] : Faites-vous appel à des collaborateurs de l'ACV pour vos recherches de documentation ?



1 Hypothèse

Nous avions fait l'hypothèse qu'il existait une certaine collaboration pour la recherche entre le personnel de l'administration.

2 Analyse

Nous remarquons que sur 40 personnes, seules 17 font appel à des collaborateurs pour leurs recherches de documentation. Par contre, 23 personnes ont répondu qu'elles ne leur faisaient pas appel. Il y a une majorité de personnes qui travaillent de façon autonome, mais il y a tout de même une légère proportion de personnes qui font appel à d'autres pour leurs recherches.

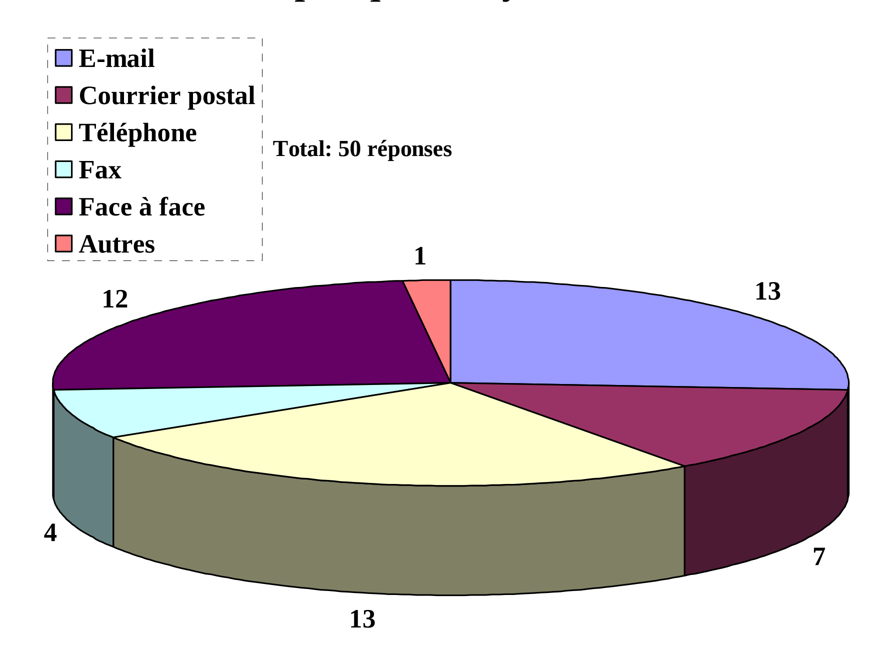
Parmi les 17 personnes faisant appel à des collaborateurs de l'ACV, 15 ont précisé auprès de qui. La liste ci-dessous mentionne les organismes auprès desquels les collaborateurs font des recherches.

- Collègues de service (5)

[56] Pour des raisons techniques, la question no 6 n'existe pas.

- Médiathèque Valais (2)
- Services de l'ACV (2)
- Bibliothèque du Tribunal cantonal (hors ACV) (2)
- Archives d'Etat, archives cantonales
- Office des monuments d'art
- Organisation suisse des patients = OSP
- Chancellerie (hors ACV)

Question 7.1.2 : Si oui, par quels moyens ?



1 Hypothèse

Cette question permet de savoir par quels moyens le personnel de l'administration fait appel à ses collaborateurs pour être aidé dans ses recherches. Les réponses que nous proposions étaient les suivantes : « e-mail », « courrier postal », « téléphone », « fax », « face à face ».

2 Analyse

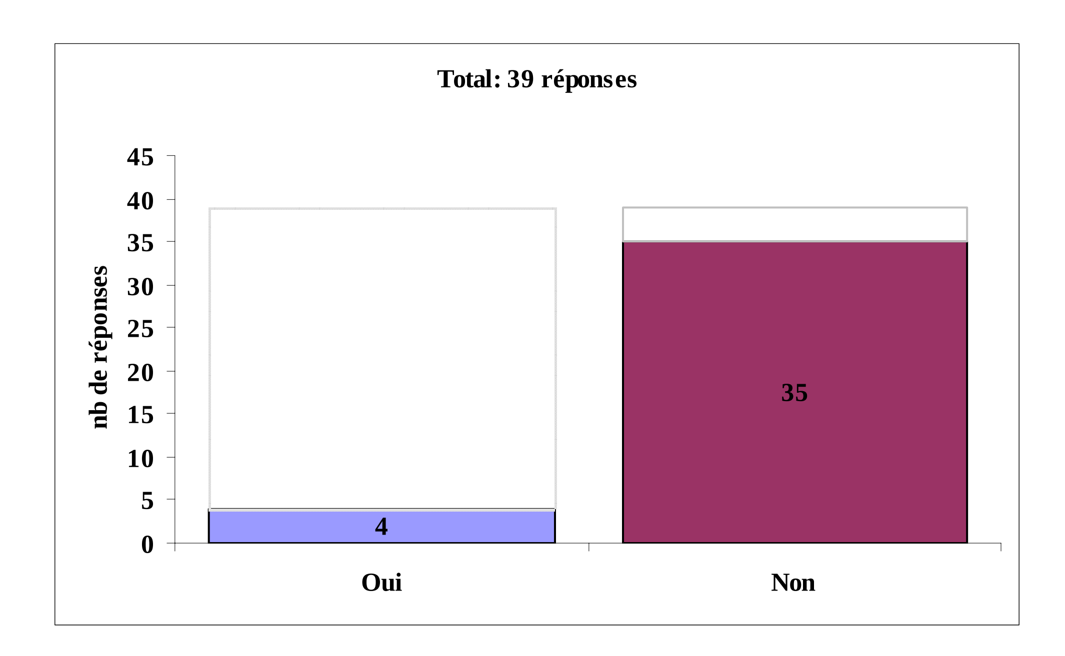
Les moyens les plus utilisés sont : le téléphone (13 personnes), l'e-mail (13 personnes) et le courrier postal (7 personnes). Le téléphone et l'e-mail permettent d'obtenir des informations rapides. L'utilisation du courrier postal montre que les

collaborateurs ont probablement une question plus conséquente et peut-être moins urgente à poser. La réponse peut demander des recherches plus approfondies qu'un simple courrier électronique. Les entretiens face à face sont assez pratiqués à l'ACV (12 personnes), ceci démontre un certain besoin de collaboration. Ils sous-entendent une réponse rapide. Le fax n'est pas souvent utilisé. Seules 4 personnes l'emploient pour poser des questions.

3 Pistes de recommandations

- Instaurer un système de Knowledge Management au travers des actions suivantes :
- Déterminer et lister les personnes clés auprès de qui les collaborateurs de l'ACV peuvent se référer pour poser d'éventuelles questions concernant leurs recherches documentaires.
- Déterminer une personne de référence pour chaque thème ou grands domaines de recherche.
- Etablir une liste par grands thèmes et indiquer les coordonnées (nom, téléphone, e-mail, service) de la personne de référence.

Question 8 : Rencontrez-vous des difficultés lors de vos recherches d'informations ?



1 Hypothèse

Cette question nous permet de savoir si le personnel de l'ACV a des difficultés ou non pour ses recherches d'informations.

2 Analyse

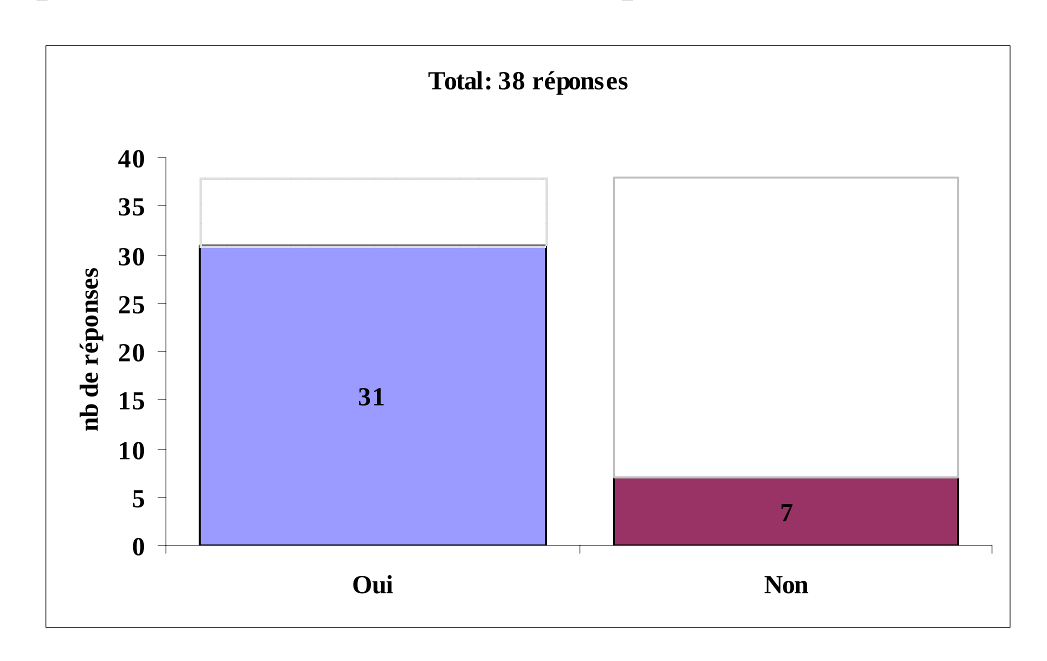
Les résultats montrent que 35 personnes sur 39 n'ont pas de difficultés particulières lors de leurs recherches d'informations. Toutefois, il faut faire attention avec ce pourcentage, car il ne veut pas forcément dire que ces personnes maîtrisent parfaitement les techniques de recherche. Remarquons que 4 personnes avouent avoir des difficultés lors de leurs recherches d'informations.

Pour cette question, il faut noter que sa formulation est légèrement péjorative. En effet, les personnes ne voudront pas forcément montrer qu'elles ont « des difficultés » à faire des recherches. Les réponses peuvent donc être biaisées par le fait que la plupart des personnes répondent automatiquement « non ».

3 Pistes de recommandations

Former le personnel en difficulté à être plus autonome pour la recherche d'informations

Question 9 : Etes-vous satisfaits des domaines couverts pas les documents accessibles depuis votre bureau ?



1 Hypothèse

Nous avions fait l'hypothèse que les domaines couverts par les documents dans les bureaux ne seraient peut-être pas satisfaisants.

2 Analyse

Les résultats montrent que la majorité des personnes interrogées sont satisfaites des domaines couverts par les documents qu'ils possèdent. Pour les personnes insatisfaites, les raisons sont très spécifiques. Nous avons donc décidé de mentionner pour chaque « insatisfaction » le service à l'origine de la réponse afin de pouvoir proposer des solutions de manière particulière. Nous avons analysé les réponses aux questions 9, 11 et 12 par service.[57].

Certains services ont fait des remarques qui ne sont pas compréhensibles hors de leur contexte, nous n'avons donc pas pu en tenir compte pour nos recommandations. Il faudrait leur faire préciser leurs commentaires pour pouvoir les réaliser.

---

[57] Annexe : Analyse des réponses aux questions 9/11/12.

Question 10 : Quelles améliorations / prestations souhaitez-vous au sein de votre service en matière de documentation ?

1 Hypothèse

Cette question nous permet de connaître quelles sont les améliorations/prestations souhaitées par les collaborateurs de l'ACV. Nous avons proposé huit types de prestations (listées dans le tableau suivant).

2 Analyse

Les réponses ont été réparties comme suit :

Types de prestations	Nombre de personnes ayant répondu « oui » à cette prestation
Disposer d'une revue de presse	5
Avoir un accès à des bases de données	9
Disposer de revues spécialisées	7
Etre formé pour la recherche documentaire	6
Avoir une liste de documents	10
Apprendre à gérer sa documentation	8
Avoir un guide d'utilisation des ressources documentaires	16
Disposer de revues en ligne	1

Afin d'identifier les services désirant ces prestations, nous avons élaboré un tableau des types de prestations souhaitées par service que vous pouvez consulter en annexe[58].

[58] Annexe : Tableau des types de prestations souhaitées par service

Les prestations que nous avons proposées ont toutes été choisies. Cela prouve un certain besoin de la part du personnel de l'ACV d'améliorations et de prestations supplémentaires dans le domaine de la documentation.

La majorité des personnes sondées (16 personnes) souhaiteraient avoir un guide d'utilisation des ressources documentaires et 8 personnes désireraient apprendre à gérer leur documentation. Ceci démontre un certain intérêt à être formé. Il faudrait donc penser à envisager une telle possibilité au sein de l'ACV.

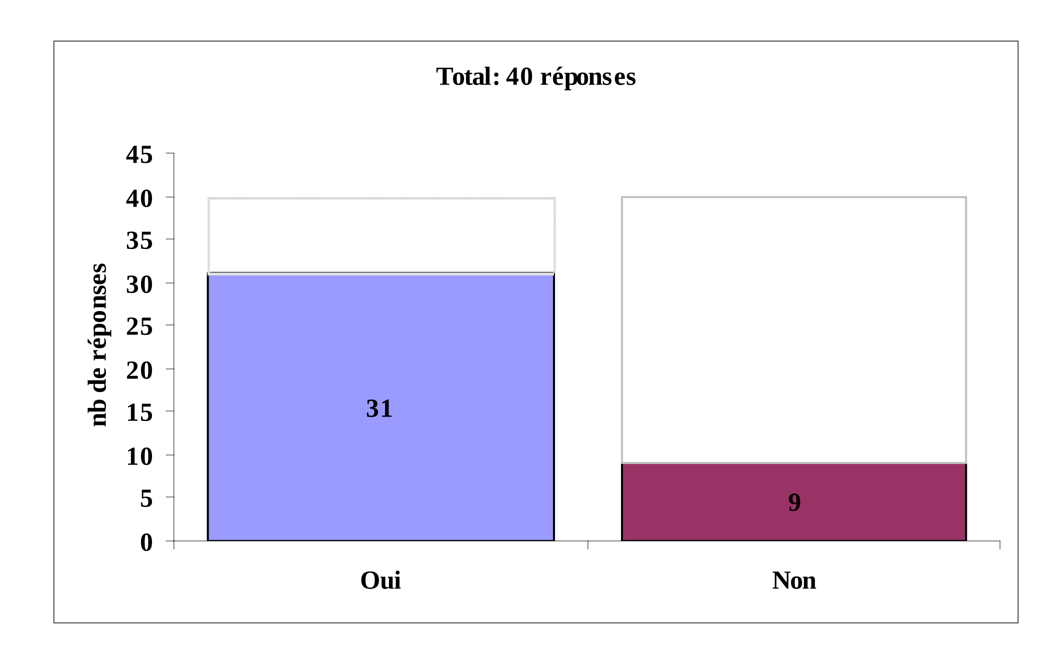
10 personnes souhaiteraient avoir une liste de documents. C'est une prestation à explorer dans le sens qu'elle pourrait être mise à disposition de tous les collaborateurs de l'ACV. L'idéal serait de faire une liste des documents disponibles dans chacun des services de l'ACV dans un premier temps, puis de mettre en place un catalogue commun des documents disponibles dans les différents services.

9 personnes désirent avoir accès à des bases de données, 7 à des revues spécialisées et 5 à des revues de presse. Ce n'est certes pas la majorité qui s'exprime, mais il serait utile pour les collaborateurs de l'ACV d'envisager un partage de ces ressources. Cela permettrait notamment de faire des économies.

3 Pistes de recommandation

- Faciliter la recherche et l'accès aux documents à tous les collaborateurs
- Mettre en œuvre les différents types de prestations mentionnées ci-dessus
- Proposer des cours et des guides d'utilisation pour les collaborateurs, la Médiathèque pourrait se charger de cette tâche
- Créer un catalogue commun des documents
- Mettre en place et donner accès à des bases de données pour les services qui en ont besoin
- Centralisation des achats de revues

Question 11 : Etes-vous satisfaits de vos résultats de recherche sur Internet ?



1 Hypothèse

Nous avions fait l'hypothèse que les collaborateurs pourraient être mécontents de leurs résultats de recherche sur Internet. Si c'était le cas, nous leur proposions la question à choix multiples suivante:

« Vous serait-il utile de :

- Disposer d'une sélection de sites Internet concernant votre domaine
- Bénéficier d'une formation à la recherche
- Autres »

2 Analyse

La majorité (31) des personnes sont satisfaites de leurs résultats de recherche. Neuf personnes ont répondu qu'elles n'étaient pas satisfaites.

Parmi les réponses que nous avons proposées, 12 personnes estiment qu'il leur serait utile de disposer d'une sélection de sites Internet concernant leur domaine ; 3 personnes aimeraient bénéficier d'une formation à la recherche et deux

personnes ont coché des réponses particulières dans la rubrique « autres[59].». Les services désirant une sélection des sites Internet dans leur domaine est ceux qui aimeraient bénéficier d'une formation à la recherche sont listés en annexe[60]

Nous remarquons donc que huit personnes ayant répondu qu'elles étaient satisfaites de leurs résultats de recherche sur Internet ont tout de même répondu aux propositions que nous avons faites.

3 Pistes de recommandations

Créer et mettre à jour une sélection de sites Internet

Question 12 : Quelles propositions formuleriez-vous pour améliorer la manière dont vous pouvez vous documenter dans le cadre de votre activité professionnelle ?

2 Analyse

Pour cette question, 13 personnes sur 44 ont exprimé leur opinion. Sur ces 13 personnes, 5 ne proposent pas d'améliorations ou alors ne répondent pas à la question.

Nous avons fait une analyse détaillée par service[61].

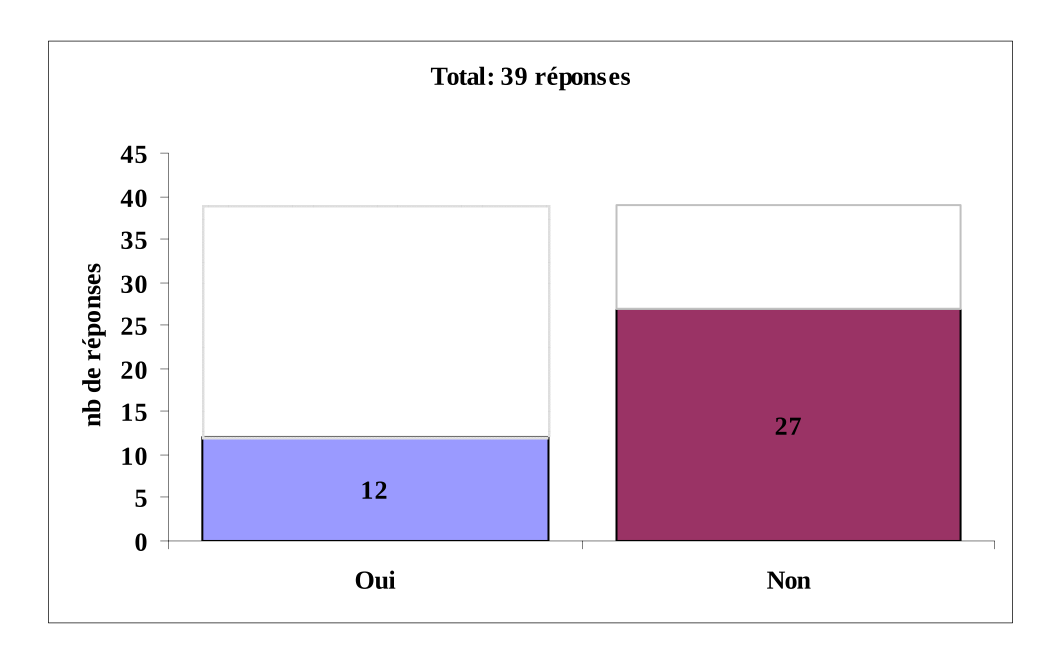
---

[59] Les deux réponses sont intégrées à l'annexe : Analyse des réponses aux questions 9/11/12

[60] Annexe : Liste des services désirant une sélection des sites Internet ou une formation à la recherche documentaire

[61] Annexe : Analyse des réponses aux questions 9/11/12

Question 14[62] : Etes-vous satisfaits des services proposés par la Médiathèque Valais en matière de documentation ?



1 Hypothèse

Cette question nous permet de savoir si les services proposés par la Médiathèque sont en adéquation aux besoins des collaborateurs de l'ACV.

2 Analyse

Statistiquement, 12 personnes sur 39 sont satisfaites par rapport aux services de la Médiathèque, 27 personnes sur 39 n'utilisent pas les services qu'elle propose. Parmi ces 27 personnes, 11 ont exprimé leurs raisons pour leur non-utilisation.

Nous ne savons pas combien de personnes ne sont pas satisfaites des services proposés par la Médiathèque en matière de documentation. La question est difficilement analysable car les personnes qui ont répondu au questionnaire ont mélangé deux aspects différents : la satisfaction et l'utilisation des services offerts par la Médiathèque.

---

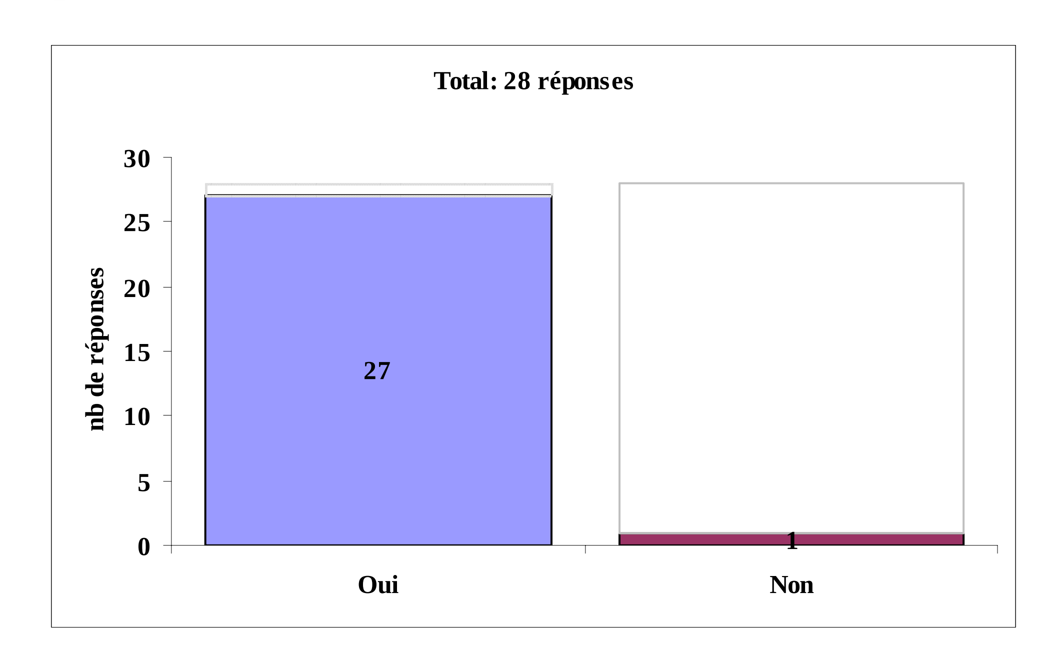
[62] Pour des raisons techniques, la question 13 n'existe pas

Parmi les 27 personnes qui prétendent ne pas utiliser les services de la Médiathèque, 11 ont exprimé leurs raisons de la non-utilisation. Ces dernières sont : « la médiathèque ne leur est pas nécessaire, les personnes n'ont jamais essayé de recourir à ses services et la Médiathèque n'est pas assez spécialisée ou qu'elle n'a pas d'intérêt pour leur domaine d'activité ». Les deux premières raisons sont majoritaires et la troisième est moins représentée.

3 Pistes de recommandation

Faire connaître les possibilités actuelles en terme de documentation et les services (collections disponibles, formation en recherche de documentation, accès à des bases de données, etc.) de la Médiathèque Valais

Question 15 : Etes-vous satisfaits des autres bibliothèques que vous utilisez ?



1 Hypothèse

Cette question nous a permis de déterminer si les bibliothèques extérieures à l'ACV offrent de bonnes prestations aux collaborateurs. Si ce n'est pas le cas, les réponses nous ont permis de constater que les besoins en information ou autre des collaborateurs ne sont pas satisfaits dans ces bibliothèques. Les résultats nous renseignent également s'il faut plutôt une bibliothèque spécialisée dans un

domaine particulier ou si une bibliothèque généraliste satisfait les besoins des collaborateurs.

2 Analyse

Parmi les personnes qui ont répondu à cette question, 27 sur 28 sont satisfaites des autres bibliothèques utilisées et seulement une personne ne l'est pas.

3 Pistes de recommandation

Aucune recommandation n'est faite étant donné que les collaborateurs sont satisfaits

Question 15.1 Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant ces bibliothèques ?

1 Hypothèse

Cette question nous permet de connaître les attentes des collaborateurs par rapport à ces bibliothèques et de formuler des propositions supplémentaires.

2 Analyse

Le fait que la majorité des personnes interrogées sont satisfaites des autres bibliothèques, il n'y a aucune suggestion d'amélioration. Il nous est alors impossible de tirer plus d'informations.

Note

Jacques Cordonier nous a demandé de résumer l'analyse du questionnaire. Nous avons décidé d'annexer ce résumé[63] car il n'apporte pas d'informations supplémentaires.

[63] Annexe : Résumé de l'analyse

6 Choix des pistes de recommandations

Nous avons soumis nos pistes de recommandations à Jacques Cordonier afin d'évaluer ensemble la faisabilité de ces projets. Certaines recommandations ont été écartées tandis que d'autres ont été développées pour être mises en œuvre.

Voici une analyse de ces recommandations.

6.1 Service de coordination

Recommandations écartées

En nous basant sur le document « Instructions concernant la coordination et la coopération des bibliothèques et des centres de documentation de l'administration fédérale »[64], nous avons imaginé qu'un service de coordination similaire serait utile pour l'ACV. Ce service aurait eu pour tâches de réaliser concrètement toutes nos recommandations. Il aurait été composé de professionnels de l'Information et de la Documentation et des chefs de Département ou Services administratifs.

Pour des raisons de coûts, ce projet n'a pas été retenu. En effet, il demande un investissement considérable tant sur le plan des ressources humaines, matérielles qu'organisationnelles.

Nous avons donc décidé que la réalisation des tâches relatives à nos recommandations serait entreprise par la Médiathèque Valais.

Recommandations retenues

Parmi les tâches attribuées au Service de Coordination des Bibliothèques et Centres de documentation de l'administration fédérale (SCBC), nous avons repris les tâches des « Instructions concernant la coordination et la coopération des

[64] Annexe : Instructions concernant la coordination et la coopération des bibliothèques et des centres de documentation de l'administration fédérale.

bibliothèques et des centres de documentation de l'administration fédérale » suivantes :

- o assurer « la coordination et la collaboration interdépartementale dans le domaine des bibliothèques et de la documentation ».
  La Médiathèque Valais, au travers du catalogue commun des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV assurera cette coordination.
- o veiller « à l'entretien et à l'accessibilité des catalogues pour toute l'administration ».
  La Médiathèque veillera à ce que l'accès au catalogue commun des bibliothèques de l'ACV soit assuré pour tous les collaborateurs de l'ACV.

6.2 Collaboration

Recommandations écartées

Nous avons évoqué comme piste de recommandation une collaboration inter-cantonale. Cette dernière sort du cadre de notre mandat, nous ne l'avons donc pas retenue.

Concernant une éventuelle collaboration entre les services et les bureaux des collaborateurs, nous n'avons pas retenu la centralisation des documents. Cette centralisation aurait eu pour avantage de faire des achats centralisés et d'éviter des doublons afin de faire des économies. L'inconvénient majeur est que l'accessibilité est rendue plus difficile : les collaborateurs ont besoin de se documenter en tout temps avec des documents à portée de main.

Concernant la collaboration entre les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV, nous n'avons pas retenu la centralisation des revues électroniques et des bases de données. Nous pensions réaliser des économies en organisant les achats de manière centralisée (sous forme de consortium) mais la mise en place d'une telle organisation engendrerait plus de coûts que d'économies. Le prêt inter-bibliothèque n'a pas été retenu d'une part parce que c'est très coûteux (organisation, équipement (logiciel adéquat, etc.) et d'autre part parce que la

majorité des bibliothèques recensées dans notre inventaire sont situées à Sion. Les collaborateurs sont donc à même de se déplacer facilement.

Recommandations retenues

Les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV collaboreront par la création d'un catalogue commun. Nous avons développé cette recommandation car il nous semble indispensable de rendre visibles et accessibles les fonds des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV. Il est également nécessaire que les bibliothèques coopèrent au niveau de la description des documents. De plus, nous avons proposé plusieurs fois cette piste de recommandation.

6.3 Améliorations sur la manière de se documenter

Recommandations écartées

Nous pensions recommander un dépouillement des périodiques papiers et la création d'une base de données des articles afin de faciliter la recherche des collaborateurs. Toutefois cette démarche est trop longue et trop coûteuse. De plus, nous avions constaté pendant les entretiens effectués en avril 2004 que les collaborateurs souhaitaient avoir ces ressources à portée de main.

Recommandations retenues

La formation des collaborateurs à la recherche a été retenue (bases de données, périodiques électroniques, Internet, etc.). Malgré le fait qu'il n'y ait pas de réel besoin de formation des collaborateurs de l'ACV actuellement, nous avons tout de même développé cette recommandation étant donné que des cours existent déjà et qu'ils étaient donnés par la Médiathèque. Nous avons donc fait des propositions d'amélioration afin que les collaborateurs qui ont besoin de formation soient tout de même satisfaits.

Au lieu de recommander la création de favoris, nous proposons l'amélioration des liens élaborés par la Médiathèque puisqu'Internet est l'outil le plus utilisé par les collaborateurs. L'efficacité de l'utilisation d'Internet en sera améliorée.

La diffusion de notre inventaire sera utile afin que les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV soient visibles de tous les collaborateurs et que ces derniers sachent directement auprès de quel service se documenter. Cette diffusion leur permettra de connaître les fonds contenus au sein même de l'ACV. Cela leur évitera ainsi de se documenter en dehors de l'ACV.

La création future d'un répertoire des institutions extérieures à la Médiathèque permettrait de faciliter la recherche de collaborateurs externes à l'ACV.

6.4 Améliorations concernant le partage / l'échange de la documentation entre collaborateurs de l'ACV

Recommandations écartées

Aucune recommandation n'a été écartée.

Recommandations retenues

Nous recommandons l'amélioration du partage et de l'échange de la documentation entre collaborateurs de l'ACV au travers d'un système de Knowledge Management qui contiendra plusieurs aspects. Ce système permettra, entre autres, d'améliorer l'efficacité de la communication de la documentation.

6.5 Médiathèque Valais

Recommandations écartées

Nous n'avons pas écarté de recommandations concernant la Médiathèque.

Recommandations retenues

Faire connaître les services proposés pas la Médiathèque afin que les collaborateurs de l'ACV puissent en profiter.

6.6 Services de l'ACV

Recommandations écartées

Les réponses de notre enquête qui ne concernaient que des services particuliers n'ont pas été retenus car notre mandat consiste à recommander une meilleure coordination générale.

Recommandations retenues

Aucune recommandation concernant les services en particulier n'a été développée. Par contre, les réponses spécifiques des services ont été répertoriées en annexes[65] afin de permettre au mandant d'avoir un aperçu des demandes pour les services ayant répondu à notre questionnaire.

6.7 Conclusion

Nous avons dû revoir nos ambitions à la baisse en fonction des moyens de la Médiathèque et de l'ACV. Nous avons donc retenu les recommandations réalisables rapidement et occasionnant peu de frais. La partie suivante de notre travail développe dans le détail les recommandations retenues afin de donner des propositions de mises en oeuvre.

[65] Annexe : Analyse des réponses aux questions 9/11/12
Annexe : Tableau des types de prestations souhaitées par service
Annexe : Liste des services désirant une sélection des sites Internet ou une formation à la recherche documentaire

7 Développement des Recommandations retenues

Nous analysons plus en détail ci-dessous les quatre recommandations retenues suite à notre analyse du questionnaire et suite à nos entretiens avec Jacques Cordonier.

Ces recommandations concernent :

- La conception d'un catalogue commun des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV,
- L'application d'un système de collaboration entre les bibliothèques de l'ACV
- La formation des collaborateurs de l'ACV aux différentes manières de se documenter en bibliothèques ainsi qu'à l'utilisation des ressources documentaires,[66]
- La mise en place d'un système de knowledge management au sein de l'ACV.

7.1 Recommandations pour un catalogue collectif des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV

Contexte

L'idée d'instaurer un catalogue collectif des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV nous est venue suite à l'analyse approfondie des questions concernant l'inventaire des bibliothèques de l'ACV ainsi que la question n°5 sur les domaines recherchés.

Pour l'élaboration d'un catalogue collectif des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV nous proposons deux axes de réflexion :

[66] Les ressources documentaires comprennent : la Médiathèque Valais, les réseaux de bibliothèques/catalogues, Internet, les bases de données, les revues en ligne…

- Intégration des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV ayant un fonds important et conséquent, dans le réseau RERO (réseau des bibliothèques suisses occidentales).

- Pour les petits fonds, inférieurs à 1000 documents, concevoir un catalogue collectif interne en ligne des bibliothèques de l'ACV, accessible uniquement aux collaborateurs.

7.1.1 Intégration des bibliothèques et centres de documentations de l'ACV dans RERO

Nous avons gardé l'idée d'intégrer dans le réseau RERO uniquement la bibliothèque des musées cantonaux car elle possède un fonds assez conséquent (10'000 monographies et 400 titres de périodiques). Elle est d'ailleurs la seule à proposer un accès au public externe. Notons que c'est une bibliothèque qui a été mise à l'étude en 1998 en vue de son intégration au réseau RERO[67]. Cette étude mentionne les avantages, les contraintes, les matériels nécessaires, les frais occasionnés au rattachement à un réseau ainsi qu'un questionnaire. Actuellement, cette bibliothèque n'est pas encore intégrée dans le réseau RERO en raison du manque de personnel pouvant intégrer ses documents sur le logiciel VIRTUA.

7.1.2 Conception d'un catalogue collectif interne des bibliothèques de l'ACV

Objectif

Mis à part la bibliothèque des musées cantonaux, pour les autres bibliothèques mentionnées dans notre inventaire, nous avons jugé plus avantageux la mise en place d'un catalogue collectif interne des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV. Ce catalogue permettra de rendre davantage visible les

[67] BURO, Nicolas. *Intégration de nouvelles bibliothèques valaisannes à RERO : études préliminaires*. 1998. 2 vol. 23 p. Travail de diplôme présenté à l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses. Sion, 1998.

petits fonds et les collections spécialisées et de faciliter l'accès des documents aux collaborateurs.

Nous ne prendrons pas en compte les petits fonds dans les bureaux des services administratifs car nous ne les considérons pas comme des bibliothèques. Nous nous concentrerons uniquement sur les fonds des bibliothèques et centres de documentation faisant parties de notre inventaire.

Pré-requis

Un projet de catalogue commun requière plusieurs exigences :

Premièrement, il y a la nécessité d'informatiser tous les fonds des bibliothèques et des centres de documentation énumérés dans notre inventaire. Ce travail demande des compétences techniques et humaines.

Il faut prévoir un système de catalogage homogène étant donné qu'un certain nombre de ces institutions (5 sur 12) sont déjà informatisées. Pour ce faire, les bibliothèques et centres de documentation concernés doivent migrer leurs données ou les ressaisir dans un système commun. La mise en place d'un catalogue collectif nécessite également une collaboration avec des professionnels en Information et Documentation, ainsi que l'application et le respect des normes de catalogage.

Mise en œuvre

Nous envisageons de créer une petite base de données, répertoriant les documents des bibliothèques citées dans notre inventaire et permettant aux collaborateurs d'effectuer des recherches dans les diverses bibliothèques de l'ACV.

Même si nous envisageons une collaboration plus active entre les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV, nous ne proposons pas de système de prêt inter-bibliothèques. En effet, un tel système favoriserait l'échange et la circulation des documents, mais son instauration demanderait une infrastructure supplémentaire et trop coûteuse.

Si des personnes sont intéressées à consulter certaines ressources, nous pouvons toutefois imaginer un échange des documents par poste ou par fax (articles). De plus, les collaborateurs des différents services devraient avoir accès à toutes les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV, par exemple sur rendez-vous et avoir le droit de consulter les documents sur place, à l'exception des sources confidentielles.

La réalisation technique de la base de données sera attribuée à un informaticien et sa conception à un professionnel en Information et Documentation. Etant donné que la plupart des bibliothèques mentionnées dans notre inventaire ne sont pas gérées par des bibliothécaires, la saisie des données ainsi que la mise à jour des notices sera attribuées aux secrétaires des services qui seront au départ supervisés par des bibliothécaires.

Catalogage

Nous conseillons un système de catalogage simple étant donné que la base de donnée est destinée à l'usage interne de l'ACV. Nous proposons ainsi d'indiquer pour les monographies et pour les périodiques les champs suivants:

Monographies

- Auteur
- Titre
- Année
- Edition
- Sujet

Périodiques

- Titre
- Etat de collection
- Sujet (à l'aide de quelques mots-clés)

Classification

Nous recommandons un système de classification par ordre alphabétique de l'auteur. Si cette dernière n'est pas adéquate au fonds de la bibliothèque, nous recommandons une classification « maison » adaptée à la collection.

Indexation

Nous proposons, pour toutes les bibliothèques de l'ACV, l'emploi d'un thésaurus généraliste pour la description des documents.

Avantages d'un catalogue collectif

Un catalogue collectif permet de rendre visible les fonds des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV. Il favorise une meilleure gestion et organisation des fonds et permet un élargissement du réservoir des documents accessibles aux collaborateurs de l'ACV. De plus, il favorise une meilleure coordination des bibliothèques car il donne la possibilité de compléter les ressources disponibles dans une bibliothèque par des documents provenant d'autres bibliothèques.

Un catalogue collectif facilite également la recherche des documents car ils sont rendus visibles ce qui permet aux collaborateurs d'être au courant des ressources documentaires existantes.

Inconvénients d'un catalogue collectif

La réalisation d'un catalogue collectif exige l'investissement de ressources humaines et financières importantes. L'organisation et la gestion d'un catalogue commun peuvent être lourdes et complexes. De plus, étant donné que dans la majorité des cas ce ne sont pas des professionnels en Information et Documentation qui s'occupent actuellement des bibliothèques et centres de documentation, la gestion et la mise à jour d'un catalogue collectif nécessiteraient une formation supplémentaire du personnel.

D'ailleurs, l'instauration d'un catalogue collectif demande aussi d'abandonner l'autonomie de chaque bibliothèque et de se soumettre aux conditions émises par le catalogue collectif.

En résumé, la réalisation d'un catalogue collectif permettra la mise en valeur des fonds des bibliothèques de l'ACV, une meilleure coordination et une plus grande utilisation des ressources documentaires disponibles pour les collaborateurs de l'ACV.

7.2 Appliquer un système de collaboration entre les bibliothèques de l'ACV

7.2.1 Collaboration générale

Concernant l'idée d'une collaboration entre les bibliothèques et centres de documentation de l'ACV, nous ne recommandons pas une mise en commun des fonds physiques car l'analyse de notre questionnaire démontre que les collaborateurs de l'ACV souhaiteraient plutôt avoir les documents à portée de main. De plus, une telle mise en commun serait également difficile géographiquement parlant puisque les bibliothèques et centres de documentation ne se situent pas tous à Sion.

Liste des nouvelles acquisitions

Etant donné qu'il existe déjà une collaboration au niveau des nouvelles acquisitions pour les différents centres du service cantonal de la jeunesse, nous proposons de développer ce système pour toutes les bibliothèques de l'ACV. Une personne responsable sera chargée de compiler les diverses listes et ensuite les distribuer par e-mail aux collaborateurs. Cette tâche sera effectuée une fois par année. Nous proposons également de mettre cette liste sur l'intranet de l'ACV au cas ou des personnes l'effacerait de leur boîte à e-mail.

Avantages

L'élaboration d'une liste des nouvelles acquisitions permettra aux collaborateurs de l'ACV de se tenir au courant des nouveaux documents disponibles dans les différentes bibliothèques de l'ACV.

Inconvénients

La rédaction d'une telle liste demande du travail supplémentaire car il est nécessaire d'investir du temps pour la mise à disposition et la communication de cette dernière.

7.2.2 Collaborations spécifiques

Contexte

Suite au dépouillement de notre questionnaire et selon notre inventaire, nous avons constaté que plusieurs bibliothèques et centres de documentation de l'ACV couvraient les mêmes domaines documentaires.

Nous proposons aux bibliothèques suivantes de collaborer :

- La médiathèque des institutions psychiatriques,
- Le centre médico-éducatif « La Castalie »
- Le Service de la santé publique,
- Les différentes institutions du Service cantonal de la jeunesse (dont les centres CDTEA qui pratiquent déjà une collaboration).

Ces dernières possèdent un fonds commun dans les domaines de la santé et de la jeunesse.

Nous proposons également à ces bibliothèques de collaborer:

- La bibliothèque des musées cantonaux
- Le service ces bâtiments, des monuments et de l'archéologie

Ces dernières possèdent des fonds communs essentiellement dans le domaine de l'archéologie.

Recommandations

Nous proposons à ces bibliothèques de collaborer surtout au niveau des acquisitions. Nous leur recommandons de former deux groupes (un groupe composé de la médiathèque des institutions psychiatriques, du centre médico-éducatif « La Castalie », du Service de la santé publique, des différentes institutions du Service cantonal de la jeunesse et un deuxième composé de la bibliothèque des Musées cantonaux et du Service des bâtiments, des monuments

et de l'archéologie) qui se réuniront chacun séparément une à deux fois par année. Ils auront ainsi la possibilité de discuter des nouvelles acquisitions afin d'éviter d'acheter trop de doublons et d'échanger des informations concernant les livres à acheter ou non. Ces réunions permettront également de profiter des connaissances de chacun dans un domaine spécifique.

Il serait également intéressant que les bibliothèques susmentionnées soient au courant des recherches documentaires déjà effectuées, afin d'en permettre une meilleure exploitation et de les échanger si besoin.

En conclusion, les bibliothèques resteront tout de même assez indépendantes mais seront liées par des formes de collaboration favorisant l'échange des expériences de chacun.

7.3 Recommandations concernant la formation des collaborateurs de l'ACV aux différentes manières de se documenter en bibliothèques ainsi qu'à l'utilisation des ressources documentaires[68]

Existant

A la question 10 de notre inventaire, nous avons proposé plusieurs prestations pour améliorer la manière de se documenter des collaborateurs. Parmi les propositions citées, celle d'avoir «un guide d'utilisation des ressources documentaires » a été le plus sollicitée.

Par la suite, nous avons appris par Jacques Cordonier que des cours avaient été donnés en avril 2002 aux collaborateurs de l'ACV concernant la recherche et l'évaluation de la documentation. En outre, nous savons désormais que la Médiathèque Valais propose une initiation au catalogue VIRTUA pour ses utilisateurs et des cours d'introduction à la recherche Internet pour des petits groupes. Nous pensons donc que ces prestations pourraient être étendues aux collaborateurs de l'ACV qui en mentionneraient de l'intérêt.

Objectifs

Nous avons pour objectifs d'utiliser les formations existantes élaborées par la Médiathèque Valais et de les compléter par des guides de formation.

Pré requis

Pour atteindre ces objectifs, il est nécessaire de disposer d'un professionnel en Information et Documentation ayant de bonnes connaissances des outils documentaires pour pouvoir élaborer des guides de formation et ayant des aptitudes à l'enseignement. Il faut également avoir du temps à disposition de la part des collaborateurs de l'ACV pour poursuivre une formation mais aussi qu'un

[68] Les ressources documentaires comprennent : la Médiathèque Valais, les réseaux de bibliothèques/catalogues, Internet, les bases de données, les revues en ligne…

minimum de personnes soient présentes pour la rentabiliser. De plus, il faut connaître les attentes et les besoins des collaborateurs en matière de formation aux ressources documentaires.

Avantages

Une formation à l'utilisation des ressources documentaires peut apporter aux collaborateurs de l'ACV un certain gain de temps et de l'autonomie dans leurs recherches étant donné qu'ils maîtriseront l'outil.

Inconvénients

La formation aux ressources documentaires demande une préparation et du temps de la part des formateurs. De plus, il est nécessaire d'investir des moyens financiers importants.

Recommandations

Nous proposons que les cours donnés aux collaborateurs de l'ACV en avril 2002 par la Médiathèque Valais soient complétés par des guides. En effet, les cours magistraux sont souvent difficiles à retenir. Il y a un risque de perte de temps et de moyens financiers s'ils ne sont pas retenus. Les guides seront donc utiles comme supports de cours et comme suivis de la formation. De plus, ils seraient également profitables aux personnes qui commencent à travailler au sein de l'ACV. L'idéal serait de les fournir en deux versions : papier et électronique.

Un premier guide répondrait à la question « comment se documenter efficacement en bibliothèque ». Nous recommandons d'utiliser comme base, les documents PowerPoint[69] élaboré par la Médiathèque Valais, en développant davantage son contenu. Nous proposons d'y apporter des éléments nouveaux tels qu'une liste des thèmes des livres disponibles à la médiathèque, une liste des périodiques papiers /

---

[69] Annexe : « Se documenter à la bibliothèque », cours Etat du Valais. Médiathèque Valais, 16 et 23 avril 2002.

Annexe : « Les réseaux des bibliothèques », Médiathèque Valais. Cours Etat du Valais, 16 et 23 avril 2002.

électroniques et des bases de données disponibles à la Médiathèque Valais, suivie d'un explicatif de leur contenu.

Depuis avril 2002, le cours élaboré pour les collaborateurs de l'ACV n'a plus été donné. Il serait intéressant de s'interroger pourquoi il a cessé de solliciter de l'intérêt auprès des collaborateurs. Une mauvaise communication de l'existence de ces cours et peut-être un manque de temps pour les fréquenter en sont probablement à l'origine.

Un deuxième guide servirait d'aide à l'utilisation de RERO. Il serait avantageux d'utiliser le guide déjà existant : « Guide d'utilisation du catalogue RERO Valais »[70].

Il serait également utile de créer des guides d'utilisation des bases de données et des revues en lignes auxquelles l'ACV est abonnée ainsi qu'un guide d'aide à la recherche sur Internet. Ce serait avantageux pour les collaborateurs.

Ces guides doivent être rendus davantage visibles. Pour ce faire, il faudrait en informer les collaborateurs, par une newsletter, et les rendre directement accessibles depuis le site de l'Intranet de l'Etat du Valais.

En conclusion, les guides de formation rendront les collaborateurs de l'ACV plus autonomes dans leur manière de se documenter. Ils pourront à tout moment les consulter s'ils rencontrent des difficultés.

---

[70] Manuel d'utilisation du réseau valaisan http://www.mediatheque.ch/downloads/guidereseauvalaisan.pdf (page consultée le 11.11.04).

7.4 Recommandations concernant la mise en place d'un système de Knowledge Management[71] au sein de l'ACV.

7.4.1 Généralités sur le KM

Définition du KM

Il s'agit d'un ensemble de modes d'organisation et de technologies visant à créer, collecter, organiser, stocker et diffuser, utiliser et transférer la connaissance dans l'entreprise. Cette connaissance est matérialisée par des documents internes et externes, mais aussi sous forme de capital intellectuel et d'expérience détenus par les collaborateurs ou les experts du domaine[72].

La pratique et le but du KM dans une administration publique

D'après Karl Wiig[73], l'administration publique est un élément clé pour le bon fonctionnement d'une société. La gestion des connaissances est une nouvelle responsabilité dans l'administration car elle renforce l'efficacité du service public et par conséquent la société pour laquelle travaille l'administration. Le KM doit créer des conditions cadre pour un bon fonctionnement du cahier des charges d'une administration publique dont les institutions doivent fournir des informations et des services de manière rapide et compétente. Il est donc crucial pour tout organisme de planifier la gestion des connaissances afin d'être en mesure de mettre en œuvre les changements stratégiques qu'il doit apporter.

---

[71] Nommé désormais KM

[72] Définition d'Hélène Madinier, professeur à la Haute Ecole de Gestion de Genève, donnée lors du cours « Introduction au knowledge management »

[73]WIIG, Karl. « Knowledge management in public administration ». In *Journal of knowledge management*, vol. 6, no 3, 2002, p. 224-239**.**

Le but principal est donc de faire circuler les connaissances de chacun de manière rapide et bien structurée.

Pourquoi faire du KM ? Quel est le bénéfice pour l'ACV?

De manière générale, le KM évite la redondance du travail puisqu'il y a partage entre les collaborateurs. Il empêche également la répétition d'erreurs déjà commises puisque chacun est au courant des projets en cours ou réalisés dans l'administration. Il évite ainsi la perte de bonnes idées qui n'auraient pas été sélectionnées pour un projet mais qui s'avèreraient intéressantes pour un autre.

Le partage des connaissances facilite les échanges en mettant l'information à disposition du personnel de l'ACV. Il favorise l'autonomie des collaborateurs qui auront moins besoin de faire appel à leurs collègues pour d'éventuelles questions. Les prises de décisions pourront davantage être améliorées puisqu'il y aura la possibilité de les confronter avec les décisions déjà prises.

Les collaborateurs de l'ACV souhaitent avoir la bonne information quand ils en ont besoin. La pratique du KM permettra d'accéder vite et bien à la bonne information et au bon moment. Elle favorisera un certain gain de temps dans l'accès aux informations puisque les collaborateurs n'auront plus besoin de rechercher à l'extérieur une information détenue en interne.

Facteurs de réussite d'une implantation d'un système de KM

Pour que l'implantation d'un système de KM dans l'administration soit une réussite, il faut d'abord définir des objectifs clairs, que tous les collaborateurs soient impliqués dans ce processus en les faisant collaborer. Il faut juger ce projet comme prioritaire et s'engager à long terme, pas seulement au début et abandonner par la suite.

Il faut également avoir une approche multidisciplinaire et avoir une bonne utilisation des nouvelles technologies de l'information est de la communication (NTIC).

Points négatifs d'une implantation d'un système de KM dans l'ACV, facteurs d'échec

L'absence d'implication du personnel concerné ainsi que la difficulté à le motiver à partager son savoir peuvent générer un échec dans l'implantation d'un système de KM car l'apport personnel n'est pas forcément visible. De plus, s'il y a des difficultés de communication entre certains collaborateurs, cela peut empêcher une collaboration efficace et une bonne connaissance des procédures de travail.

Le manque de temps et de soutien de la part de la direction générale sont aussi des facteurs d'échec. En effet, la hiérarchie dans une administration peut causer des problèmes. Il faut toujours passer par son supérieur pour la validation d'une activité, d'un projet. Ceci peut donc freiner la mise en place d'une solution KM.

Les outils de KM

Il existe plus de 1700 outils de KM à ce jour[74]. Parmi ceux-ci nous comptons :

- Des outils de production (groupware, messagerie, forums, agendas de groupe, Workflow).
  Le groupware, c'est à la fois une méthode et des outils qui facilitent le travail en groupe. Il est utilisé pour structurer le travail en groupe. L'intérêt est donc de répondre au problème de l'éloignement géographique et du travail asynchrone. Il s'appuie sur la mise en commun des données au niveau du groupe pour organiser l'espace de travail du groupe. La messagerie électronique, les forums électroniques, le workflow sont les composants de base d'une solution groupware.

- Des outils de capitalisation (organisation, recherche, archivage de l'information) tel que la gestion électronique des documents (GED). La

[74] Pour plus de détails, consulter la p.293 du manuel du KM élaboré par Prax Jean-Yves, et les pages 45 à 48 du texte de Ermine, Jean Louis, *Le KM à la loupe*, Paris, Archimag 2000.

GED documentaire gère les documents de référence de l'entreprise. Elle crée un langage d'indexation au travers d'un thésaurus.

- Des outils de diffusion (push, e-learning). Le principe est le suivant : Les utilisateurs s'abonnent après avoir visité le site web intéressé. Les centres d'intérêt et les profils sont éventuellement décrits. Ils reçoivent des résumés d'articles (ou autres) par courrier électronique.

- Le e-learning concerne l'utilisation des nouvelles technologies dans l'éducation. Les concepts utilisés sont les réseaux, l'enseignement à distance, l'auto-apprentissage et la systématisation.

- Les portails qui sont un espace électronique donnant accès à des services Internet (point d'entrée sur un réseau orientant les utilisateurs vers des sites ciblés, vers des outils de travail collaboratif ou vers des informations référencées).

- Les intranets qui servent à diffuser l'information de manière interne et les sites Internet.

L'apport d'un professionnel de l'Information et de la Documentation à un processus de gestion des connaissances

En tant que professionnels de la documentation, plusieurs fonctions peuvent nous être dévolues tels que gestionnaires du contenu, gestionnaires des ressources, coordinateurs, animateurs du site, responsables de bases de données. Il doit avoir plusieurs compétences : compétence métier + compétence en management, aptitude d'écoute et d'analyse, de diplomatie, capacité à faire des liens, conception et réalisation d'intranet, conception et mise en œuvre de systèmes de records management, structuration de l'information, recherche d'informations…

7.4.2 Application du KM à l'ACV

Nous recommandons d'instaurer un système de KM au sein de l'ACV, où chaque collaborateur pourrait bénéficier du savoir des autres.

Ce système s'appliquera à la liste de liens et sur le forum des chercheurs[75] présents sur le site de la Médiathèque Valais. Pour chacun de ces points, nous formulerons les objectifs, les avantages, les inconvénients, ainsi que les conditions de fonctionnement d'un tel système.

Liste de liens/favoris de la Médiathèque Valais

Contexte

La Médiathèque Valais dispose d'une sélection de liens s'avérant utiles pour le personnel de l'ACV. Grâce à notre enquête, nous avons pu déterminer quels étaient les types de domaines les plus recherchés au sein de l'ACV. Nous avons également remarqué qu'Internet était l'outil le plus utilisé pour les recherches d'informations. Nous pensons donc qu'il serait intéressant que les collaborateurs prennent connaissance de l'existence des liens proposés par la médiathèque. Leurs recherches sur Internet en seraient facilitées et seraient plus rapides.

Pour faire part aux collaborateurs de cette prestation, nous avons opté pour deux solutions : soit faire un portail pointant sur les pages pertinentes de la Médiathèque Valais à l'usage des collaborateur de l'ACV, soit rédiger une newsletter qui informerait les collaborateurs des prestations et des fonds de la médiathèque qui leur seraient utiles. Nous n'avons pas retenu la première solution pour des raisons de coûts.

---

[75] Pour une meilleure compréhension, veuillez consulter le site de la Médiathèque Valais : www.mediatheque.ch, cliquer ensuite sur « liens » pour consulter les liens de la médiathèque et sur catalogue pour consulter le « forum des chercheurs ».

Nous pensons qu'il faudrait rendre davantage visible les liens élaborés par la Médiathèque Valais. En effet, les collaborateurs de l'ACV ne sont pas forcément au courant de leur existence et ne consultent peut-être pas systématiquement le site de la Médiathèque Valais. L'élaboration d'une newslettrer permettrait donc de faire connaître cette prestation et de la rendre plus visible.

Avantages

L'avantage pour les collaborateurs de l'ACV à l'utilisation des liens de la Médiathèque Valais serait un gain de temps par rapport à leurs recherches d'informations puisqu'ils n'auront plus qu'à cliquer dans les domaines qui les intéressent et ne plus passer des heures à surfer sur le net pour trouver des sites concernant leurs domaines d'activité.

Inconvénients

L'inconvénient actuel pour les collaborateurs de l'ACV est la non visibilité des liens car ils sont uniquement sur le site de la Médiathèque Valais et non sur celui de l'État du Valais (www.vs.ch) ou de son Intranet.

Améliorations techniques

Le site de la Médiathèque Valais est constitué de frames dont l'utilisation empêche la visibilité des sites et des adresses en lien sur le site. En effet, si nous cliquons sur un lien, il est impossible de connaître l'adresse Internet de la page web et donc de connaître sa source. La seule possibilité est de cliquer avec le bouton droit de la souris et d'ouvrir dans une nouvelle fenêtre. Il faudrait donc reprendre les liens de la médiathèque et faire en sorte que les sites apparaissent dans une nouvelle page web.

Améliorations du contenu

Il serait également utile de faire un descriptif à côté des liens proposés par la Médiathèque, nous pourrions ainsi avoir un aperçu de leur contenu. Il comprendrait les points suivants :

- Le responsable du site
- Les types de donnée : ex. moteur de recherche, base de donnée…

- Les thèmes traités
- Langue du site : français, allemand, italien, anglais, autre (préciser),
- Date de création du site
- Dernière mise à jour du site

De plus, il serait intéressant d'indiquer les nouveaux liens mis à disposition des utilisateurs.

Pour que les liens puissent être bénéfiques pour le personnel de l'ACV, ils doivent être renouvelés et mis à jour constamment. Nous proposons également de veiller à ce qu'ils soient toujours fonctionnels. Il faudrait pratiquer la veille, c'est–à-dire qu'un bibliothécaire repère les nouveaux sites et les insère dans la liste des liens.

Améliorations de la visibilité

Pour rendre visible les liens de la Médiathèque Valais, nous recommandons donc d'élaborer une newsletter. Cette dernière serait élaborée par un/une bibliothécaire de la Médiathèque Valais et diffusée chaque deux, trois mois par messagerie électronique, selon les nouveautés. Cette newsletter aurait pour avantage d'informer les collaborateurs des prestations de la médiathèque et notamment de l'existence de ces liens.

Facteurs limitants la diffusion d'une newsletter

Les collaborateurs sont souvent surchargés de mail et ne lirons pas forcément la newsletter. Si elle est lue, elle sera vite oubliée. C'est pourquoi nous proposons qu'un lien pointant sur le site de la Médiathèque Valais apparaisse sur la page d'accueil du site de l'État du Valais sous la rubrique « recherche » ou éventuellement sous la rubrique « Professions et organisations » afin de le rendre plus visible. Nous pensons également proposer d'intégrer le site de la médiathèque sur l'intranet de l'État du Valais tout en explicitant en quelques lignes les rubriques intéressantes pour les collaborateurs de l'ACV. Il faut pour cela avoir l'aval du concepteur de l'intranet.

Mise en route

Un bibliothécaire de la Médiathèque Valais devrait être responsable de la mise en route de la newsletter. Ce dernier veillerait à récolter les points à insérer dans la newsletter, à faire en sorte qu'il y ait toujours les mêmes rubriques, la même disposition, afin de fidéliser les lecteurs. De plus, il serait chargé de la diffuser périodiquement.

Profils de compétences/forum des chercheurs

Contexte

Les collaborateurs de l'ACV collaborent beaucoup entre eux. Ils s'échangent des informations et développent ainsi un véritable réseau de partage de leurs connaissances individuelles. En général, ce partage s'effectue entre deux personnes, par e-mail, par téléphone ou face à face. Afin d'améliorer ce partage, nous recommandons de créer un forum pour les collaborateurs de l'ACV.

Objectifs

Pour favoriser le partage de ces connaissances, nous pensons qu'il peut être utile de déterminer les profils de compétences de certains collaborateurs de l'ACV afin de savoir quelles sont les personnes compétentes pour tel ou tel domaine. Il y aura ainsi une plus grande visibilité et une meilleure façon de communiquer.

Pour élaborer ce projet de partage des connaissances nous avons pensé à plusieurs alternatives.

- Appliquer le groupware : messagerie électronique
- Créer un forum électronique permettant aux collaborateurs de structurer leurs échanges d'informations et de messages selon des dossiers thématiques, des discussions en ligne, etc.
- Insérer les profils de compétences des collaborateurs de l'ACV dans le forum des chercheurs établi par la Médiathèque Valais ou instaurer d'après

ce modèle un forum exclusivement pour les collaborateurs de l'ACV, qui serait accessible sur l'intranet de l'état du Valais. Mais dans les deux cas, rendre visible et améliorer le forum.

- Utiliser l'Intranet de l'ACV pour faire connaître le site de la Médiathèque Valais

Nous n'avons pas retenu les deux premières alternatives essentiellement pour des raisons de coûts trop importants pour leur réalisation. Nous retenons cependant les deux dernières que nous développerons ci-dessous :

La Médiathèque Valais a élaboré en collaboration avec les Archives d'État et les Musées cantonaux un forum[76] s'adressant aux chercheurs travaillant sur le Valais dans les domaines des sciences humaines et de l'histoire. Ce forum a été élaboré pour répondre à des questions tels que :

- « qui est actif dans les domaines de l'histoire et des sciences humaines en Valais,
- comment joindre ceux qui travaillent dans ces domaines
- qui travaille sur un thème proche du mien
- quels travaux sur un thème proche du mien
- quels travaux sont en cours actuellement
- quels projets sont actuellement à l'étude et à quel degré d'avancement, quelles sont les publications plus récentes… »

Chaque chercheur a la possibilité de venir enrichir la base en indiquant ses coordonnées personnelles ainsi que ses thèmes de recherche, travaux en cours et publications récentes. A l'aide d'un mot de passe, ces personnes peuvent modifier et mettre à jour en tout temps les données de leur dossier.

[76] Pour accéder au forum des chercheurs, cliquer sur www.mediatheque.ch, puis sur « catalogues et ressources documentaires » et puis sur « Forum des chercheurs » dans le frame à gauche.

Nous pensons que ce forum est très utile et qu'il pourrait être élargi à la collaboration du personnel de l'ACV. Pour qu'il soit rentable, nous trouvons toutefois qu'il faudrait l'étendre à davantage de domaines (par exemple technique, etc.) que ceux mentionnés. Il faudrait également intégrer les recherches sur la Suisse pour permettre un plus grand échange d'informations.

Propositions d'améliorations

Concernant le forum des chercheurs, nous proposons quelques améliorations afin de profiter pleinement de cette prestation. Nous trouvons long est fastidieux de devoir cliquer sur tous les noms des chercheurs pour connaître leur domaine de recherche, il faudrait donc inclure sur la page d'accueil, à la suite du nom et du prénom, les domaines de recherche par personne. Il faudrait éventuellement établir un mini moteur de recherche avec des champs tels que nom, prénom, domaine, formation afin de faciliter les recherches et de les rendre plus efficaces.

Facteurs limitants à l'intégration du personnel de l'ACV dans le forum

Pour que le forum des chercheurs fonctionne, il faut que les collaborateurs de l'ACV y mettent du leur et acceptent de faire part de leurs travaux. Il faut qu'ils s'adaptent à cette manière de diffuser leurs connaissances mais également qu'ils mettent à jour leur dossier. Ceci demande donc une certaine rigueur. Il faut également que la direction (ACV) soutienne ce projet. Si une collaboration avec le forum de la Médiathèque Valais n'est pas possible, ne serait-ce que pour des raisons de confidentialités des projets, nous pourrions envisager un forum sur la base de celui de la médiathèque, réservé au personnel de l'ACV et diffusé uniquement sur l'Intranet de l'ACV.

En conclusion, le km apportera une meilleure coordination des connaissances de chaque collaborateur de l'ACV au travers d'un forum. De plus, l'amélioration de la visibilité des liens de la Médiathèque Valais leur permettra d'utiliser de manière plus efficace ces ressources et de s'en servir dans le cadre de leur travail.

8 Conclusion

Au terme de notre mandat, nous avons quelques auto-critiques à formuler ainsi que des perspectives d'avenir possibles pour notre travail.

Réalisation des objectifs de départ

Conformément à nos deux objectifs initiaux[77], nous avons pu identifier un certain nombre de pratiques et de besoins des collaborateurs de l'ACV en terme de documentation spécialisée. Du fait que le nombre de réponses à notre questionnaire n'a pas atteint la valeur de notre échantillon, certaines pratiques et certains besoins sont restés sous silence. De plus, les résultats n'étant pas représentatifs de l'ensemble des collaborateurs de l'ACV, il est possible que les pratiques et besoins que nous avons identifiés ne soient pas majoritairement partagés.

Malgré ces réserves, nous avons pu faire des recommandations d'amélioration en vue d'optimiser l'existant ; répondant ainsi en partie à notre quatrième objectif[78].

Concernant l'objectif qui visait à l'établissement d'un inventaire comprenant une description signalétique des bibliothèques et centres de documentation spécialisés de l'ACV, nous l'avons réalisé en partie. En effet, il n'est pas exhaustif du fait que nous nous sommes basées sur les réponses au questionnaire pour le réaliser. Nous encourageons la poursuite de cet inventaire.

Outre les recommandations concernant de nouveaux services pour rendre plus efficace la coordination des bibliothèques et centres de documentation spécialisés de l'ACV, nous avons également fait des propositions pour améliorer l'accessibilité des ressources documentaires aux collaborateurs de l'ACV.

---

[77] Identifier les pratiques actuelles de l'ACV en matière de documentation spécialisée et
Identifier les besoins actuels des services de l'ACV en matière de documentation spécialisée

[78] Proposer des améliorations en vue d'optimiser l'existant

Nous avons donc atteints en majeure partie les objectifs définis en accord avec notre mandant.

Critiques

Nous pouvons faire deux critiques principales quant à la réalisation de notre mandat. La première concerne le questionnaire que nous avons élaboré et la seconde les recommandations.

Questionnaire

Nous n'avons pas obtenu les résultats escomptés peut-être parce que le questionnaire était trop long pour un questionnaire en ligne. Certaines personnes ont dû être découragées après en avoir pris brièvement connaissance.

Techniquement, nous n'avons pas pu insérer un texte au sein du questionnaire pour rappeler aux personnes les éventuelles questions qu'ils ont oublié de cocher. De ce fait, les réponses furent parfois lacunaires.

Certaines questions comportaient des réponses à choix multiples qui ne s'excluaient pas les unes les autres[79] ; ce qui a faussé les résultats.

Recommandations

Il nous a été impossible d'approfondir nos recommandations. En effet, le KM est une solution que nous n'avions pas envisagée avant les résultats définitifs de notre questionnaire. Rien ne laissait présager, lors de nos hypothèses, l'utilité de ce type de recommandation. Nous avons donc dû, à la dernière phase de notre travail, nous documenter à ce sujet, faire des choix d'outils et évaluer les moyens à disposition pour leur réalisation.

Nous regrettons donc de ne pas avoir eu le temps d'exemplifier nos recommandations afin qu'elles soient plus concrètes et de ne pas avoir donné plus

[79] Exemple : Internet inclut l'e-mail. Nous avons donné ces 2 réponses à choix.

de détails pour leurs mises en œuvre (personnel à impliquer, moyens financiers, durée dans le temps, etc.).

Perspectives d'avenir

Notre travail a débouché sur des recommandations qui, nous l'espérons, seront réalisées par la Médiathèque Valais. Nous avons fait des recommandations moins ambitieuses que celles que nous avions imaginé en premier lieu car ces dernières exigeaient trop de ressources financières et humaines.
Notre travail pose une base de recommandations afin d'améliorer les services et les possibilités en terme de documentation spécialisée pour les collaborateurs de l'ACV. Si des pratiques et besoins sont découverts dans le futur, il sera nécessaire de réactualiser les recommandations en fonction ou d'en définir de nouvelles.

Nous pensons que d'autres administrations cantonales doivent être confrontées à des problèmes similaires à ceux de l'ACV en terme de documentation spécialisée pour ses collaborateurs. A ce titre, nous espérons que notre travail servira de base à d'éventuels autres investigations du même genre.

Nous regrettons de ne pas avoir pu recommander la mise en place d'un Service de Coordination des bibliothèques et centres de documentation de l'ACV.

9 Bibliographie

Les notices bibliographiques des ressources papier sont rédigées selon la norme ISO 690. Pour les ressources électroniques, nous nous sommes basées sur :

CARON, Rosaire. Comment citer un document électronique ? In *Site de la Bibliothèque de l'Université de Laval* [en ligne]. Modifié le 11 mars 2003. http://www.bibl.ulaval.ca/doelec/citedoce.html (page consultée le 28.10.2004).

Coordination / réseaux des bibliothèques

CORDONIER, Jacques. Le réseau des bibliothèques de lecture publique du Valais romand : analyse de la situation actuelle et matériaux pour une planification. 1979. 255 p. Travail de diplôme présenté à l'Association des bibliothécaires suisses, Genève, 1979.

PFERSICH, Charles. « Les bibliothèques de droit dans le projet ALEXANDRIA ». In *Législation d'aujourd'hui*, 7 (1996), no 2, p. 45-55.

PIGUET, Arlette. « Consortium des bibliothèques universitaires suisses : voie libre pour e-only ? ». In *Arbido*, 2002, no 4, p. 21-23.

« Les réseaux. Dossier thématique. » In *BBF. Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t. 48, no 2, p. 1-66.

SERVICE DE COORDINATION DES BIBLIOTHEQUES ET CENTRES DE DOCUMENTATION. Instructions concernant la coordination et la coopération des bibliothèques et des centres de documentations de l'administration fédérale. In : *Site de l'administration fédérale Suisse* [en ligne]. http://www.admin.ch/ch/f/bk/epzb/dkbd (consulté le 28.10.2004).

Le rôle des bibliothèques

ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DE DOCUMENTS NUMÉRIQUES EN BIBLIOTHÈQUE. Rapport de la Commission Européenne

de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et des médias sur le rôle des bibliothèques dans la société moderne. In: *Site de l'ADDNB* [en ligne]. 25 juin 1998. http://addnb.org/fr/docs/rolebib.htm (page consultée le 28.10.2004).

CORDONIER, Jacques. « Perspective du point de vue des bibliothèques ». In *Science des mass média Suisse*, 1994, n°1, p. 31-36.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information. In : *Site de l'IFLA* [en ligne]. Modifié le 1er mars 2004. http://www.ifla.org/III/wsis_af.html (page consultée le 28.10.2004).

LUGON, Antoine, CORDONIER Alain, CORDONIER Jean-Jacques.- *De la bibliothèque cantonale à la médiathèque Valais (1853-2003) : 150 ans au service du public*. Sion, Vallesia, Archives de l'Etat, 2003. ISBN 297003820X.

MESGUICH, Véronique. « Information et décision : les bibliothèques, de nouveaux intermédiaires ? » In : *Veille du lendemain* [en ligne]. 2000. http://www.veilledulendemain.com/fichiers/veille.pdf (page consultée le 28.10.2004).

NICOLLERAT, Evelyne, CORDONIER, Jacques. « Lobby pour les bibliothèques en Valais ? Penser réseau à l'échelle d'un canton ». In *Arbido*, 2002, no 4, p. 11-12.

Bibliothèques administratives et parlementaires

BERNIER, Gaston. « Les bibliothèques parlementaires du XVIII siècle à nos jours ». In *BBF. Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t. 48, no 1, p. 111-112.

Documentation et Bibliothèques. Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, vol 47, n° 4, 2001, Montréal. ISSN 00045314.

GOODMAN, Julia. Le service actuel des bibliothèques fédérales : en transition. In : *Site des libraries and archives Canada* [en ligne]. Modifié le 30 juin 2004. http://www.lac-bac.gc.ca/cfl-cbgf/s37-4008-f.html (page consultée le 28 octobre 2004).

PARE, Richard. L'avenir de la coopération régionale et mondiale dans le contexte de l'évolution des bibliothèques parlementaires. In Site de l'*International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* [en ligne]. Modifié le 11 août 1997. http://www.ifla.org/VII/s3/conf/1pare-f.htm (page consultée le 28 octobre 2004).

Administration

GERMANN, Raimund E. Administration publique en Suisse. L'appareil étatique et le gouvernement, Vol. 1. Bern [et al.], Haupt Verlag, 1996. ISBN 325805424X.

Enquêtes et échantillon

BOUSSIERES, Eric. Pratiques documentaires aux Services Industriels de Genève (SIG): vers une prise de conscience de la gestion documentaire de l'entreprise. 1998. 131 p. Travail présenté à l'Ecole supérieure d'information documentaire pour l'obtention du diplôme, Genève, 1998.

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris, Nathan, 1992. ISBN 2091905674.

DUSSAIX, Anne-Marie, GROSBRAS, Jean-Marie. *Les sondages : principes et méthodes.* Paris, Presses Universitaires de France, 1993. (Que-sais-je ?). ISBN 2130453678.

FENNETEAU, Hervé. *Enquête: entretien et questionnaire.* Paris, Dunod, 2002 (Les topos). ISBN 2100057928.

HOLM, Kurt (Hrsg.). *Die Befragung*. Tübingen, UTB: Verlag Franke, 1991.

KOHL, Oliver. « Befragungen in Bibliotheken: Das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz ». In *Bibliothek, Forschung und Praxis*, 2000, Jg. 24, No 1, p. 87-92.

RANJARD, Sophie. « Evaluer la demande et les besoins en informations: pour des enquêtes croisées ». In *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2001, vol. 38, no 1, p. 14-23.

RANJANR, Sophie. « Pratiques et attentes des publics des médiathèques : méthodes et techniques d'enquêtes ». In *Bulletin des bibliothécaires français*, 2000, t. 45, no 5, p. 102-107.

Cadre d'utilisation des enquêtes en ligne. In : *Site de ifrance* [en ligne]. http://www.ifrance.com/financementstartup/enquete1.htm (consulté le 28.10.2004).

Analyse des besoins

JAGGI, Céline, MARTINET, Stéphanie, WULLIAMOZ, Anaïs. *Bibliothèque du CIO : Analyse du public externe et de ses besoins*. 2003. 118 p. Travail de diplôme présenté au Département Information et Documentation. Haute Ecole de Gestion de Genève, 2003.

WESTBROOK, *Lynn*. Identifying and analyzing user needs: a complete handbook and ready-to-use assessment workbook with disk. *New York: Neal-Schuman Publishers, 2001*. *ISBN 1555703887.*

Typologie des documents

LEVASSEUR, Denis. « Typologie des documents des organisations: de la création à la conservation. Compte rendu ». In *Argus*, 1999, vol. 28, no 1, p. 33-34.

Rédaction d’un mémoire de diplôme

BOUTILLIER, Sophie [et al.]. *Méthodologie de la thèse et du mémoire*. Levallois, Studyrama, 2003. ISBN 2844722989.

ENGEL, Stefan, WOIZIK, Andreas. *Die Diplomarbeit.* Stuttgart, Verlag Schäffer-Poeschel, 1997. ISBN 3791092405.

FRAGNIERE, Jean-Pierre. *Wie schreibt man eine Diplomarbeit ?* Bern [et. al], Verlag
Haupt, 2000. ISBN 3258062250.

MICHEL, J.-L. *Le mémoire de recherche en information-communication.* Paris, Ellipses, 1999. ISBN 2729878491.

PIOLAT, Annie. La recherche documentaire. Manuel à l’usage des étudiants, doctorants et jeunes chercheurs. Marseille, Solal, 2002. ISBN 2914513305.

Knowledge management

BEYOU, Claire. *Manager les connaissances*. Paris, Ed. Liaisons, 2003. ISBN 2878805178.

BUECK, Jean-Yves. *Le management des connaissances et des compétences en pratique*, 2ème édition, Paris, Ed. d’Organisation, 2003, ISBN 2708128701.

BRUGGMANN, Hugo. „Der Aufbau von Qualitäts- und Wissensmanagementsystemen in der Bundesverwaltung“. Ein Erfahrungsbericht. In *Wissensmanagement im privaten und öffentlichen Sektor : Was können beide Sektoren voneinander lernen.* Norbert Thom, Joanna Harasymowicz-Birnbach (Hrsg.), Forum für Universität und Gesellschaft Universität Bern, vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich, 2003, p. 151-158.

Documentaliste science de l'information. Association des professionnels de l'information et de la documentation, vol. 38, n° 3-4 septembre 2001, Paris. ISSN 0012-4508.

DUPUIS , Pierre. « La gestion des connaissances : des humanités aux pratiques organisationnelles », In *Argus*, vol.30, no 1, printemps 2001, p. 29-38.

ERMINE, Jean-Louis. *Le KM à la loupe*. Textes de Jean-Louis Ermine et al. Paris, Archimag, 2000.

HAUTE ECOLE DE GESTION DE GENEVE. «Partager pour gagner : gestion des connaissance ». Symposium sur le Kowledge management, jeudi 30 septembre 2004.

MADINIER, Hélène. « Introduction au Knowledge management ». Cours donné à la HEG par Hélène Madinier en 3ème année dans le domaine de la gestion 2004.

PRAX, Jean-Yves. Le manuel du knowledge management : une approche de 2ème génération. Paris, Dunod, 2003, ISBN 2100047175.

RICHARD, Ariel Arlaud. « Management de l'information dans l'entreprise». Cours donné à la HEG par Ariel Richard Arlaud en 2ème année dans le domaine de la gestion, 2003.

WIIG, Karl. « Knowledge management in public administration ». In *Journal of knowledge management*, vol. 6, no 3, 2002, p. 224-239.

Catalogue collectif

BURO, Nicolas. *Intégration de nouvelles bibliothèques valaisannes à RERO : études préliminaires*. 1998. 2 vol. 23 p. Travail de diplôme présenté à l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses. Sion, 1998.

JACQUESSON, Alain. *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*. Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1992. ISBN 2765405115.

-ANNEXES-

PARTIE 2

-INVENTAIRE -

L’inventaire se trouve dans un document relié séparément. Il porte le titre : « Inventaire des bibliothèques et centres de documentation spécialisés de l’Administration cantonale valaisanne ».